

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

Facoltà di Economia

Corso di Laurea in Economia e Commercio

**VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA
BIBLIOTECA DI SCIENZE DELL'UNIVERSITA'
DI MILANO-BICOCCA**

RELATORE: Prof. Walter MAFFENINI

Tesi di laurea di:

SIMONE CAMBIAGHI

Matricola: 041371

Anno Accademico 2004-2005

INDICE

INTRODUZIONE.....	2
CAPITOLO 1: SVILUPPO DELL'INDAGINE STATISTICA.....	5
1.1 CONSIDERAZIONI INIZIALI.....	6
1.2 SCELTA DELLA TIPOLOGIA DI RILEVAZIONE.....	7
1.3 POPOLAZIONE E TEMPO DI RIFERIMENTO.....	8
1.4 SCELTA DEL PIANO DI CAMPIONAMENTO.....	8
1.4.1 Il campionamento per quote.....	9
1.4.2 La formazione delle quote.....	10
1.5 LA COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO.....	11
1.5.1 La progettazione del questionario.....	11
1.5.2 La redazione del questionario.....	12
1.5.3 La verifica del questionario.....	12
1.6 METODO DI RACCOLTA DEI DATI.....	13
1.7 SCELTA DELLA SCALA DI VALUTAZIONE.....	13
CAPITOLO 2: ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI.....	16
2.1 INTRODUZIONE.....	17
2.2 PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE.....	18

2.3 PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEIO FREQUENTATA ABITUALMENTE	27
2.4 PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITÀ DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI.....	64
CONCLUSIONI.....	70
ALLEGATO.....	76
BIBLIOGRAFIA.....	88

INTRODUZIONE

Le caratteristiche e le esigenze della società contemporanea e la rilevanza economica assunta dai processi di trasferimento delle informazioni, esprimono e suggeriscono alla biblioteca, una innovazione della sua gestione. Proprio perché la biblioteca è un sistema a contatto con l'ambiente che la circonda, essa è in continua evoluzione e cambia come conseguenza delle mutate circostanze dell'ambito di cui è parte.

Il ruolo della biblioteca deve essere oggi ripensato in funzione di tutti questi cambiamenti; è quindi necessario modificare la sua gestione per far sì che le prestazioni fornite ed il modo di operare aderisca meglio alle richieste provenienti dal contesto.

La biblioteca viene, infatti, oggi definita come un'organizzazione il cui scopo principale è quello di conservare una raccolta di documenti e di facilitare, attraverso i servizi del personale preposto, l'utilizzo degli stessi da parte di coloro che lo richiedono per soddisfare i bisogni di informazione, ricerca, istruzione e svago. Essa può essere inserita in un contesto sociale ancora più ampio, rispetto al quale è in un rapporto di scambio ed assume di volta in volta funzione di *input*, nel senso di acquisizione dei dati, e di *output*, nel senso di emissione delle informazioni. In altri termini si può notare come la biblioteca ricorre agli input provenienti dall'ambiente esterno, quali documenti, *know how* ma anche ambienti fisici, ordinamenti giuridici, risorse finanziarie e umane per offrire sul mercato output, come servizi e informazioni sul proprio funzionamento.

La biblioteca, e in particolar modo quella universitaria, è quindi un servizio pubblico a tutti gli effetti che si colloca all'interno dell'attuale dinamica della domanda e dell'offerta di informazioni. Essa dispone di una quantità limitata di risorse, per cui il suo obiettivo prioritario è proprio quello di mantenere elevato il livello di competitività compiendo un salto di qualità nei propri servizi. Essendo la biblioteca una struttura che offre servizi, risulta sicuramente più efficiente spostare l'attenzione dal prodotto al mercato.

Se fino a poco tempo fa gli unici controlli che venivano eseguiti all'interno della biblioteca miravano a valutare la ricchezza bibliografica e la numerosità dei servizi offerti, attualmente ci si sta dirigendo verso la rilevazione della qualità percepita dall'utente e del grado di soddisfacimento relativamente alle prestazioni erogate. Nella gestione del sistema biblioteca viene quindi introdotto e sviluppato il concetto di orientamento all'utente. Da qui nasce l'esigenza di controllare se la biblioteca sia o meno competitiva sul mercato.

Gli studi sulla valutazione dell'attività svolta dalla biblioteca sono quindi divenuti oggetto di un crescente interesse, soprattutto nei paesi anglosassoni e americani, in quanto si vuole cercare di capire quale sia il livello della qualità dei servizi erogati. Inizialmente la qualità veniva valutata attraverso gli indici di prestazione, mentre ora il concetto viene ampliato anche al senso di *user satisfaction*, in modo da includere nell'analisi la valutazione delle prestazioni in rapporto alle percezioni degli utenti. Questo implica che per la misurazione di un carattere oggettivo quale la qualità, si ricorre oltre che alla raccolta di dati oggettivi, anche ad un'analisi soggettiva chiedendo agli utenti di esprimere la loro opinione relativamente al livello personale di gradimento del servizio.

Negli ultimi anni anche in Italia si è iniziato a risentire della necessità di una gestione più avanzata dei servizi pubblici e privati, quindi anche in riferimento all'attività bibliotecaria. Anche la biblioteca di ateneo dell'università di Milano-Bicocca sta perseguendo una politica di gestione rivolta alla qualità del servizio erogato, in quanto molto legata al concetto di incremento della soddisfazione dell'utente, pur rispettando i limiti delle risorse finanziarie, umane e tecnologiche a disposizione. Per questa ragione ha promosso lo svolgimento di un'indagine che consentisse di verificare la qualità percepita dall'utenza della biblioteca in riferimento ai suoi servizi e aspetti bibliotecari.

La biblioteca universitaria di Milano-Bicocca ha quindi preferito accelerare i tempi di raccolta dei dati utilizzando un questionario a sé stante, che prendesse spunto sia dalla bozza redatta dal GIM (Gruppo Interuniversitario sul Monitoraggio) sia dai questionari americani, ma che indagasse su tutti i servizi effettivamente forniti dalla biblioteca stessa.

L'analisi dei dati rilevati con il questionario è stata oggetto dell'indagine statistica da me condotta, la quale si è articolata attraverso l'analisi e l'elaborazione dei dati.

Dopo questa analisi preliminare, il mio lavoro si è sviluppato nella presentazione dell'indagine statistica condotta nella sede della biblioteca di scienze dell'università di Milano-Bicocca. Nel primo capitolo ho quindi analizzato il piano di lavoro che caratterizza questa ricerca: formulazione degli obiettivi dell'indagine, periodo di svolgimento e periodo di riferimento, scelta del piano di campionamento, metodo di raccolta dei dati, lavoro sul campo e scelta della scala di valutazione da adottare.

In ciascuna fase sono stati adottati particolari criteri per la somministrazione del questionario presso l'utenza. Tali criteri sono stati brevemente descritti secondo tutte le alternative previste dalla letteratura, motivando, attraverso l'analisi dei vantaggi e degli svantaggi di ogni metodo, le scelte effettuate. Queste ultime sono, quindi, il risultato di oculate riflessioni che hanno portato ad adottare la tecnica più adatta in relazione alle caratteristiche dell'indagine che si vuole svolgere.

La stesura del secondo capitolo ha riguardato lo sviluppo delle ultime due fasi che caratterizzano l'indagine statistica, ovvero l'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti. Inizialmente ho proceduto all'analisi delle risposte degli utenti ai singoli quesiti del questionario, successivamente ho costruito delle tabelle di frequenza che consentissero di valutare il giudizio assegnato ad ogni servizio/aspetto bibliotecario. Questi ultimi sono stati misurati attraverso una scala di valutazione, composta da cinque livelli di giudizio (molto insoddisfatto, insoddisfatto, indifferente, soddisfatto, molto soddisfatto), la quale ha reso possibile il calcolo del punteggio medio assegnato dagli utenti in riferimento ad ogni servizio. Per ognuno di essi è stata richiesta la valutazione del grado d'importanza percepito in riferimento al complesso delle prestazioni bibliotecarie. Questa informazione combinata al giudizio rilevato mi ha consentito di definire i "punti di forza" e i "punti critici" della gestione della biblioteca di scienze dell'università di Milano-Bicocca.

CAPITOLO 1

SVILUPPO DELL'INDAGINE STATISTICA

1.1 **CONSIDERAZIONI INIZIALI**

Prima di procedere nella descrizione dello sviluppo dell'indagine è necessario fare una precisazione sulla struttura della biblioteca dell'università degli studi di Milano-Bicocca. Quest'ultima è infatti organizzata in tre diversi sedi:

- biblioteca centrale;
- biblioteca di scienze;
- biblioteca di medicina.

La sede Centrale della biblioteca di ateneo nasce durante l'anno accademico 1997/1998, quando la facoltà di Economia e la II facoltà di Giurisprudenza dell'università degli studi di Milano vengono trasferite nel nuovo polo universitario della Bicocca, portando con se le proprie biblioteche; le sedi di scienze e di medicina, sono state inaugurate nel 2001.

L'analisi che ho condotto, interesserà solo la biblioteca universitaria di scienze di Milano-Bicocca. I servizi che offre la biblioteca consistono nel:

- Prestito libri: dura 30 giorni e si può rinnovare se il libro non è stato prenotato. Il numero massimo di prestiti consentiti è di 3 volumi, calcolati su tutte le sedi della Biblioteca.
- Consulenza bibliografica: bibliotecari esperti sono pronti a fornire supporto per ricerche su cataloghi, siti Internet, banche dati bibliografiche, riviste elettroniche.
- Risorse Elettroniche: si possono consultare banche dati e riviste elettroniche *on-line*, attraverso i terminali a disposizione in sala.
- Servizi Interbibliotecari: consentono di richiedere ad altre biblioteche e di far arrivare presso la biblioteca di ateneo libri e articoli di riviste che non sono disponibili presso la Biblioteca stessa o presso altre biblioteche pubbliche nell'area milanese.
- Carrels: presso la sede sono a disposizione di laureandi, dottorandi, docenti e ricercati 20 *carrels*, cioè spazi riservati per attività individuali di studio o di ricerca.

- Opac: un catalogo in linea che consente collegandosi di conoscere la disponibilità dei volumi e dei periodici delle tre sedi, anche da casa.
- Servizi via web: attraverso il catalogo ciascun utente, identificandosi può visualizzare la situazione dei propri prestiti, registrare il rinnovo dei prestiti in corso e le prenotazioni per volumi non disponibili a scaffale.

L'indagine sul sistema bibliotecario di ateneo, si prefigge infatti, come obiettivi principali:

- la misurazione del grado di soddisfacimento degli utenti del servizio;
- rilevazione di bisogni latenti e risposta con implementazione programmata dei servizi;
- modifiche e miglioramenti nell'erogazione dei servizi.

1.2 SCELTA DELLA TIPOLOGIA DI RILEVAZIONE

Le informazioni attorno alla popolazione, ossia attorno alle variabili che la caratterizzano, possono essere il frutto di una *rilevazione totale*, oppure di una *rilevazione campionaria*: nel primo caso si procede alla disamina, una ad una, di tutte le unità della popolazione; nel secondo, si limita l'analisi ad una parte delle unità, ad un campione, avendo tuttavia come obiettivo lo studio dell'intera popolazione.

Nell'indagine condotta, in riferimento alla valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca di scienze di ateneo dell'università di Milano-Bicocca, la scelta sulla tipologia di rilevazione da adottare, è ricaduta sull'indagine campionaria, dati i notevoli vantaggi che offre questa metodologia in termini di risparmio nei costi e nei tempi di somministrazione del questionario.

L'indagine campionaria consente, inoltre, essendo minore il numero di unità da osservare, di impiegare personale più specializzato nella raccolta dei dati, in modo da ottenere risultati più accurati e precisi.

1.3 POPOLAZIONE E TEMPO DI RIFERIMENTO

Risulta chiaro che l'attenzione della ricerca è focalizzata sull'utenza del servizio, quindi prima di procedere nell'analisi, è opportuno definire la *popolazione di riferimento*, ossia l'insieme di tutti gli individui sui quali si intende andare ad analizzare alcuni particolari aspetti.

Nel questionario sulla soddisfazione degli utenti della biblioteca di ateneo dell'università di Milano-Bicocca abbiamo considerato come periodo di riferimento i due mesi precedenti al giorno dell'intervista. Questa tipologia di formulazione del quesito retrospettivo, ossia il voler indagare sulle abitudini degli utenti negli ultimi due mesi antecedenti la data dell'intervista indipendentemente dal periodo in cui questa verrà somministrata, rientra nella casistica in cui il periodo è mobile, ma ha un'ampiezza fissa uguale per tutti gli intervistati. Il questionario è stato somministrato presso la biblioteca nel periodo tra il 18 novembre e il 16 gennaio 2003, con una pausa nel periodo natalizio.

1.4 SCELTA DEL PIANO DI CAMPIONAMENTO

In funzione al tipo di tecniche utilizzate per selezionare il campione, si individuano due macro-categorie di campionamento:

- campionamento probabilistici: ogni unità facente parte della popolazione ha probabilità nota e non nulla di entrare a far parte del campione;
- campionamenti non probabilistici: le unità che appartengono alla popolazione sono scelte in maniera non casuale.

Nella prima categoria si cerca di intervistare un sottoinsieme di unità che rappresenti il più possibile fedelmente la composizione dell'intera popolazione e verificare che la numerosità campionaria sia abbastanza elevata per poter estendere i dati raccolti all'intera popolazione. In questo gruppo rientrano:

- campionamento casuale semplice con ripetizione;
- campionamento casuale semplice senza ripetizione;
- campionamento in blocco;
- campionamento stratificato;

- campionamento a due stadi;
- campionamento a grappoli;
- campionamento sistematico.

Nella seconda categoria la difficoltà principale è che non si conosce la probabilità dell'errore statistico, ossia lo scostamento tra il valore ottenuto dalla rilevazione sulle unità statistiche e il valore vero che si dovrebbe osservare sulle unità stesse, in assenza di errori degli stimatori utilizzati (questo errore è perfettamente determinabile nel caso di campionamenti probabilistici). Gli errori campionari sono dovuti al fatto che si osserva solo una parte della popolazione, a differenza degli errori non campionari che sono tutti quegli errori dovuti all'azione combinata dei fattori che agiscono in modo tale che l'osservazione si discosti dalla realtà (errori legati al rilevamento, alle mancate risposte, alle distorsioni legate agli intervistatori).

In questa tipologia rientrano:

- campionamento a scelta ragionata;
- campionamento per quote;
- campionamento a valanga;
- campionamento per accessibilità;
- campionamento di volontari.

1.4.1 Il campionamento per quote

Il campionamento che abbiamo adottato rientra nella seconda tipologia, in particolare si tratta del campionamento per quote. Con questo metodo la popolazione di riferimento viene suddivisa in gruppi omogenei, detti strati in base a dei caratteri di controllo. Il campione viene quindi formato in modo tale che la numerosità campionaria di ciascuno strato sia proporzionale alle distribuzioni conosciute nella popolazione obiettivo. Questo metodo si basa sul principio che se il campione rispetta la distribuzione dei caratteri di controllo si può supporre che sia rappresentativo anche per la variabile osservata, permettendo di estendere i risultati all'intera popolazione. La determinazione delle quote si può basare su più di un carattere contemporaneamente,

procedendo tramite un'analisi incrociata della composizione della popolazione in relazione alle variabili scelte.

Il grande vantaggio di questa metodologia è che consente di ovviare al problema della mancanza della lista e dei non rispondenti, nel senso che è possibile sostituire con un rispondente alternativo, una persona riluttante a partecipare all'indagine, purché i due abbiano le stesse caratteristiche sul carattere di controllo.

L'unico inconveniente, essendo un campionamento non probabilistico è che non si conosce la probabilità dell'errore statistico, ossia la precisione dei parametri, nonostante il rispetto delle proporzioni imposte dalle quote limiti il margine d'errore. Nel nostro caso le variabili di controllo sono state il sesso e la facoltà di provenienza.

1.4.2 La formazione delle quote

Come ho già spiegato in precedenza, il campionamento per quote consente di ovviare al problema della mancanza di una lista. Così per costruire le quote abbiamo fatto ricorso ai listati d'ingresso 2003 della biblioteca di scienze, che si ottengono grazie alle informazioni registrate tramite il sistema *badge*. In questi elenchi sono riportate tutte l'entrate giornaliere, con il corrispondente orario e codice identificativo personale (numero di matricola), dal quale siamo riusciti a risalire al sesso e alla sua facoltà di provenienza dell'utente. Per creare un campione che fosse ben rappresentativo abbiamo considerato gli ingressi rilevati durante tre settimane (da lunedì a venerdì) nei seguenti periodi: 12-21 marzo, 27-31 gennaio, 12-16 maggio. Da questi dati abbiamo ricavato la composizione della popolazione rispetto a due variabili: sesso e facoltà. Per rendere più immediata la comprensione, abbiamo poi rappresentato tali informazioni con una quota composta da 100 unità rispettando le proporzioni osservate dei due caratteri:

- sesso

SESSO	
Maschi	44
Femmine	56

- facoltà di provenienza

FACOLTA'	Totale	Maschi	Femmine
Economia	45	26	19
Giurisprudenza	20	9	11
Scienze della Formazione	9	1	8
Sociologia	6	2	4
Psicologia	14	3	11
Scienze Statistiche	2	1	1
Scienze Matem. Fisiche e Naturali	2	1	1
Informatica (Scienze Mat.Fis.Nat)	2	1	1
Totale	100	44	56

1.5 LA COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO

Una volta stabilito l'oggetto che si vuole esaminare e determinati gli obiettivi che si vogliono raggiungere, si passa alla costruzione dello strumento d'analisi che, come abbiamo già precedentemente spiegato, è il questionario. Di questa fase della pianificazione dell'indagine, particolarmente delicata, se ne è già occupata la studentessa Suardi Elisa nella redazione della sua tesi di laurea in Statistica e Informatica, così intitolata: "Valutare i servizi della Biblioteca di Milano-Bicocca, costruzione di un questionario elettronico".

L'esecuzione dei processi che portano allo sviluppo del questionario si articolano in tre livelli che sono:

- *la progettazione* del questionario attraverso la costruzione dello schema concettuale;
- *la redazione* del questionario;
- *la verifica* del questionario.

1.5.1 La progettazione del questionario

La fase di progettazione consiste nel convertire le generiche esigenze conoscitive in concetti operativi. Si tratta in altre parole di scomporre il problema generale in tanti piccoli sottoproblemi, i quali a loro volta ulteriormente specificati,

daranno luogo alle variabili effettive da misurare e, quindi alle domande vere e proprie da includere nel questionario. Per effettuare queste operazioni si è ricorso alla progettazione concettuale del questionario che si basa sul metodo dello schema concettuale, utilizzando il modello entità/relazione dell'ISTAT (1989).

1.5.2 La redazione del questionario

La fase di redazione del questionario è quella in cui si darà corpo allo scheletro del questionario vero e proprio, dove verranno formulate le domande definitive. Durante questa fase bisogna porre particolare attenzione sia alla pertinenza delle domande inserite sia ad adottare dei criteri validi per l'ordine di sequenza delle domande.

Il questionario è stato diviso in tre parti principali, ognuna delle quali corrisponde a una macroarea di rilevazione. La prima parte comprende domande sui fatti, che rilevano eventi e comportamenti oggettivi, mentre la seconda e la terza si compongono principalmente di domande d'opinione, nelle quali si chiede di dare un giudizio soggettivo rispettivamente alla soddisfazione di alcuni aspetti relativi alla biblioteca. L'analisi congiunta della seconda e terza sezione permette di effettuare una valutazione incrociata relativa alla soddisfazione-importanza.

Completata la stesura del questionario, è stato riscritto in formato *HTML* in modo da permettere la sua attivazione sul web.

1.5.3 La verifica del questionario

Dopo che è stato redatto bisogna verificare che la versione del questionario così com'è risponda alle esigenze conoscitive dell'indagine e che sia facilmente comprensibile da parte degli intervistati. Oltre a verificare che le domande possano contribuire in modo discriminante alla definizione del concetto, l'analisi del questionario ha lo scopo di rilevare i seguenti aspetti: grado di completezza e di correttezza dal punto di vista delle informazioni raccolte, grado di chiarezza e di accoglienza del questionario da parte dei rispondenti e l'idoneità dello strumento ad essere facilmente gestito dall'intervistatore.

Il questionario può essere verificato dal lato della *validità* e dell'*affidabilità*: a tal proposito è stato effettuato un pre-test somministrando il questionario a 20 utenti,

grazie al quale è stato possibile rilevare suggerimenti validi per modificare il questionario in modo da renderlo più vicino alle esigenze dei rispondenti.

1.6 METODO DI RACCOLTA DEI DATI

Dopo aver determinato le domande del questionario e stabilito il metodo di campionamento da adottare per cercare di raccogliere informazioni sugli utenti, bisogna porre attenzione alla modalità di somministrazione del questionario medesimo, ossia del metodo più efficiente per raccogliere i dati necessari all'indagine.

In seguito all'analisi delle varie tipologie di raccolta dei dati, e soprattutto i vantaggi e gli svantaggi legati ad ognuna di esse, si è deciso di somministrare il questionario preparato, precedentemente caricato sul *server* all'ingresso della biblioteca. (un *server* locale che consente l'accesso remoto solo se si immette direttamente l'*Url* "www.outcomes.dimequant.unimib.Biblioteca.Centrale/index.jsp" nella barra degli indirizzi dal momento che non esiste link che conduca a queste pagine). In questo modo i dati sono stati memorizzati in tempo reale, pronti per essere elaborati.

Nella nostra indagine, sottoposta agli utenti della biblioteca di Milano-Bicocca, abbiamo deciso di utilizzare come tipologia di intervista quella *strutturata*, in quanto è utile quando il ricercatore conosce bene il fenomeno e le modalità in cui si manifesta. Il questionario è articolato in modo da raccogliere sistematicamente le informazioni e in modo da vincolare l'intervistatore. Le modalità di risposta sono previste a priori in fase di redazione del questionario e consentono l'analisi dei dati rilevati attraverso la codifica delle risposte.

1.7 SCELTA DELLA SCALA DI VALUTAZIONE

Per misurare il livello di soddisfazione degli utenti della biblioteca circa la qualità percepita del servizio ricevuto, andremo a intervistarli chiedendo loro di esprimere un giudizio relativamente alle proprie esperienze personali. Un'opinione non è osservabile direttamente, ma può essere misurata indirettamente tramite le sue

manifestazioni: misurare significa assegnare dei numeri alle caratteristiche di un'unità statistica in modo tale che il risultato della rilevazione sia attendibile.

Questo processo prende il nome di *scaling*, e si differenzia dalla *classificazione*, nella quale le dimensioni sono definite in base alle loro caratteristiche qualitative. Per elaborare i dati raccolti attraverso la determinazione di grandezze quali la media, la varianza, e non solo le frequenze assolute, è necessario che i giudizi espressi siano di carattere quantitativo e siano omogenei fra di loro, ossia vengano espressi nella stessa unità di misura. Questa unità di misura prende il nome di *scala di valutazione*.

Assegnare un valore numerico alle singole caratteristiche con cui un fenomeno potrebbe manifestarsi, è uno dei problemi cruciali nella determinazione delle scale di misurazione.

In particolare le scale di valutazione devono soddisfare i seguenti requisiti fondamentali:

- l'*equidistanza* tra i punti;
- l'esistenza del *punto d'indifferenza* (che bilancia la scala suddividendola in due parti uguali per i giudizi negativi e quelli positivi);
- il principio di *continuom*, che a volte viene reso discreto dai numeri, implica che le risposte siano ordinabili su una scala all'interno della quale il rispondente deve saper individuare la posizione che meglio lo rappresenta.

Nel questionario somministrato agli utenti della biblioteca dell'ateneo di Milano-Bicocca, nelle domande relative all'opinione degli utenti, è stata adottata una scala di tipo *continuous rating*. In questa tipologia di scale l'intervistato deve assegnare un punteggio, posizionato su una retta, ad alcuni attributi del prodotto o servizio.

L'intervistato ha dovuto assegnare un punteggio compreso tra 1 e 5 in base al suo livello di soddisfazione relativamente a un particolare servizio, o aspetto di esso, fornito dalla biblioteca stessa. La scala prevede un *range* di 5 valori, rappresentabili da una retta, dove al valore 1 viene associata la totale insoddisfazione dell'utente e al valore 5 viene invece associata la totale soddisfazione relativa a quel particolare servizio che è chiamato a valutare. Oltre a determinare gli estremi dei valori della scala dei giudizi, abbiamo introdotto anche il grado di soddisfazione associato a ciascun livello interno al *range*. In particolare la scala adottata è la seguente:

Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Soddisfatto
1	2	3	4	5

Si nota quindi come vengono soddisfatti i requisiti di equispaziatura tra i punteggi, e la presenza di un punto di indifferenza pari a 3 che divide la scala in due parti diametralmente opposte, ciascuna con 2 giudizi, per esprimere il proprio livello di soddisfazione o di insoddisfazione.

CAPITOLO 2

ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

2.1 INTRODUZIONE

L'analisi che sto conducendo sui dati rilevati è di tipo descrittivo, in quanto l'obiettivo primario è quello di sintetizzare con opportune grandezze le caratteristiche più salienti del fenomeno oggetto di studio.

Come ho già precedentemente spiegato, le rilevazioni sono state raccolte in un *database*, che ha consentito di immagazzinare le informazioni in tempo reale. Successivamente ho riunito i casi simili attraverso la stesura di tabelle di frequenze, per dare una visione dell'importanza relativa delle singole modalità per ogni carattere. Per tale ragione terminata la raccolta dei dati, ho trasferito i dati dal *database*, in un semplice file in *Excel*, che mi ha consentito di lavorare su di essi e di estrarre le informazioni che interessano ai fini dell'indagine. Nel database le unità sono state rilevate attraverso 112 variabili disposte lungo le colonne, corrispondenti alle domande e alle rispettive modalità di risposta del questionario, mentre ad ogni riga corrispondeva una unità statistica.

Per prima cosa ho proceduto ad operare un primo controllo e una “pulizia” dei dati, per eliminare gli errori presenti nel file (di questo argomento ho parlato già nel precedente capitolo). Ho poi effettuato l'analisi utilizzando il programma statistico SPSS.

In questo capitolo presenterò le tabelle di frequenza e le relative interpretazioni dei risultati ottenuti da queste applicazioni. Queste tabelle sono infatti le descrizioni più complete dei fenomeni oggetti di studio. Purtroppo le informazioni presenti nelle distribuzioni si prestano poco ad essere ricordate e non permettono confronti immediati. Ho quindi scelto di calcolare anche il valor medio, in quanto è una grandezza dotata di grande capacità di sintesi e di immediata interpretazione. Sono riuscito a pervenire a questo valore grazie al tipo di scala di valutazione adottata, nella quale alle etichette con i giudizi sintetici corrispondo punteggi numerici. Abbiamo deciso di adottare questa scala per uniformarci alle normative ISO, dato che in merito a questo argomento si sono aperti molti dibattiti.

Prima di addentrarci nell'analisi è necessario rimandare ad una lettura del questionario utilizzato nell'analisi, annesso in appendice (Allegato).

Come ho già spiegato il questionario si compone di tre macroaree:

1. nella prima parte si raccolgono le informazioni generali sull'utente;
2. nella seconda si rilevano le valutazioni inerenti ai servizi offerti dalla biblioteca frequentata abitualmente;
3. nell'ultima parte si prendono informazioni sull'utilità degli aspetti precedentemente valutati.

Nei paragrafi seguenti analizzerò ed elaborerò i dati relativi alle 139 unità rilevate per ognuna delle aree sopraccitate, utilizzando dati percentuali in quanto di più immediata comprensione.

2.2 PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

In questa parte del questionario sono stati raccolti i dati relativi agli utenti che hanno collaborato all'indagine.

Domanda 1.1: Data di nascita

Purtroppo dalla rilevazione risultano presenti molti errori nella codifica di questa informazione, causati da errate digitazioni degli intervistati, per questo motivo non terrò in considerazione questa variabile nell'analisi.

Domanda 1.2: Sesso

Come ho precedentemente spiegato il sesso è stata una delle due variabili di controllo dell'indagine. La distribuzione di frequenze percentuali per questo carattere è risultata quindi pari a quella stabilita a priori nella costituzione delle quote, anche se in realtà tali valori si discostano da quelli originali dell'1.5%. Questo scostamento è stato causato dall'eliminazione di alcune unità che non ho potuto considerare nell'indagine, argomento già trattato nel capitolo 1.

Dall'indagine è risultato che il 45,32%, quindi meno della metà dei rispondenti è di sesso femminile (quindi 54,68% di sesso maschile).

Domanda 1.3: Tipologia d'utente

Con questo quesito si è accertato che tutte le 139 unità assumono su questa variabile valore *studente*, in quanto avevamo stabilito a priori di considerare solo questa tipologia. All'interno di questa domanda abbiamo poi rilevato:

1. la distribuzione rispetto all'ANNO D'ISCRIZIONE: come si può osservare in *Tabella 1* gli utenti che frequentano più assiduamente la biblioteca sono quelli iscritti al quarto anno di corso, quindi si parla di studenti pressoché al termine degli studi, laureandi che molto probabilmente frequentano la biblioteca per ricerche bibliografiche inerenti alle tesi di laurea. Gli studenti iscritti al primo anno che entrano in biblioteca sono invece molto pochi, questo potrebbe soprattutto dipendere dal fatto che questi soggetti nel primo anno di studi sono troppo occupati a seguire le lezioni e non hanno quindi tempo di frequentare la biblioteca oppure sono ancora poco informati circa la sua esistenza e i servizi da essa offerti.

	ANNO1	ANNO2	ANNO3	ANNO4	ANNO5	ANNO6	ANNO7
totale	13,24%	12,50%	25,00%	10,29%	16,18%	13,97%	8,82%

Tabella 1: Ripartizione degli utenti in base all'anno d'iscrizione

2. la percentuale di studenti LAUREANDO, cioè prossimi alla laurea e che stanno scrivendo la tesi, rappresenta il 32,35% sul totale. Di questi il 43,18% è di sesso femminile, mentre il 56,82% di sesso maschile.

Domanda 1.4: "E' la prima volta che frequenta questa biblioteca?"

Questa è una domanda *filtro*. L'introduzione di questo quesito è servita per evitare di continuare a sottoporre il questionario a studenti che entravano per la prima volta in biblioteca proprio nel giorno dell'intervista. Questa scelta è motivata dal fatto che questi soggetti non avendo frequentato la biblioteca in altre occasioni, non sarebbero poi stati in grado di continuare a rispondere al questionario e quindi di esprimere un giudizio in merito ai servizi offerti dalla biblioteca. La risposta affermativa a questa domanda conduce infatti l'intervistato al termine del questionario. Ricordo infatti che hanno risposto di sì a questo quesito 5 studenti, che sono stati quindi esclusi dall'analisi.

Domanda 1.5: “Ha frequentato altre biblioteche dell’ateneo di Milano-Bicocca oltre a questa negli ultimi due mesi?”

Dall’analisi dei dati raccolti in corrispondenza di questo quesito è risultato che solo il 26,62% ha frequentato altre biblioteche oltre a quella di Scienze. Di questi il 83,78% ha visitato la biblioteca Centrale e il restante 0,72% quella di Medicina. Questa domanda è stata introdotta perché nel caso in cui un intervistato risponda positivamente, sappiamo che pur non avendo le caratteristiche richieste per rientrare nel campione di questa sede bibliotecaria, potrebbe essere idoneo a partecipare all’indagine in un’altra sede.

Domanda 1.6: “Ha frequentato altre biblioteche (di qualsiasi genere) negli ultimi due mesi?”

Questa domanda è solo una precisazione per conoscere le abitudini dell’utente. Da questo quesito si è osservato che ben il 61,15% degli utenti ha frequentato altre biblioteche oltre a quella che stiamo considerando nell’indagine.

Domanda 1.7: “Perché sta entrando in questa biblioteca?”

Con questa domanda si vuole indagare sulle cause che hanno indotto un soggetto a recarsi in biblioteca poiché consente di conoscere l’esigenze e i bisogni più diffusi. Questa domanda prevede un *range* di modalità di risposte (consultazione delle risorse bibliotecarie, servizi interbibliotecari, utilizzo dell’Opac, servizio di prestito, servizio di *reference*, utilizzo delle risorse in formato elettronico, studiare con materiale proprio) attraverso cui i rispondenti si sono così distribuiti (*Tabella 2*):

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElett.	Studiare
SESSO	Femmina	17,46%	0,00%	1,59%	9,52%	0,00%	6,35%	65,08%
	Maschio	13,16%	0,00%	0,00%	23,68%	0,00%	2,63%	60,53%
Totale		15,11%	0,00%	0,72%	17,27%	0,00%	4,32%	62,59%

Tabella 2: Ripartizione in base alla variabile sesso dei motivi che inducono un utente a entrare in biblioteca

Come si può osservare la stragrande maggioranza degli utenti, ben il 62,59%, si reca in biblioteca per studiare con materiale proprio, in particolar modo le femmine. Solo l'15,11% degli utenti è motivato dal servizio di consultazione e il 17,27% dal prestito bibliotecario. Si rende a questo punto interessante verificare se sia fondata l'ipotesi che avevamo precedentemente formulato, ovvero che gli studenti iscritti ai primi tre anni di corso frequentano la biblioteca soprattutto per studiare con materiale proprio, usufruendo in minima parte degli altri servizi offerti, che sono invece più utilizzati dai laureandi, soprattutto durante la redazione della tesi di laurea. A questo proposito, presento qui di seguito, la *Tabella 3*, che mette in relazione le motivazioni che inducono gli utenti ad entrare in biblioteca con l'anno d'iscrizione degli stessi.

	UNOPUNTOSETTE						
ANNO_ISCRIZ	Consultare	Interbibliotecari	Opac	Prestito	Reference	RisorseElettr.	Studiare
anno1	5,56%	0,00%	5,56%	27,78%	0,00%	16,67%	44,44%
anno2	23,53%	0,00%	0,00%	35,29%	0,00%	0,00%	41,18%
anno3	14,71%	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%	5,88%	73,53%
anno4	21,43%	0,00%	0,00%	35,71%	0,00%	0,00%	42,86%
anno5	18,18%	0,00%	0,00%	13,64%	0,00%	0,00%	63,64%
anno6	21,05%	0,00%	0,00%	15,79%	0,00%	0,00%	63,16%
anno7	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Tabella 3: Distribuzione delle motivazioni che inducono un'utente a frequentare la biblioteca in relazione all'anno d'iscrizione dell'utente.

Osservando la *Tabella 3* si può notare che tendenzialmente l'ipotesi fatta potrebbe essere non veritiera in quanto all'aumentare dell'anno d'iscrizione si nota:

- un aumento della motivazione “studiare”;
- una cospicua crescita della motivazione “consultare”;
- un alternarsi di aumento e diminuzione della motivazione “prestito”.

Se analizziamo anche la *Tabella 4*, di seguito riportata si può notare che le percentuali relative ai servizi offerti dalla biblioteca non sono significativi solo per la tipologia di utenti laureandi, e che complessivamente il 36,36% di essi si reca in biblioteca per utilizzare i servizi da essa forniti; in particolare il prestito risulta essere ugualmente

utilizzato come quello di consultazione (15,91%). Si potrebbe quindi smentire ulteriormente l'ipotesi fatta precedentemente.

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElettr.	Studiare
LAUREANDO	No	15,22%	0,00%	0,00%	18,48%	0,00%	5,43%	60,87%
	Si	15,91%	0,00%	2,27%	15,91%	0,00%	2,27%	63,64%

Tabella 4: Ripartizione in base alla variabile laureando dei motivi che inducono un utente a entrare in biblioteca

Domanda 1.8: “Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca?”

Questa domanda cerca di scoprire la modalità di conoscenza della sede di scienze della biblioteca da parte degli intervistatori al fine di vedere se la capacità di comunicazione della biblioteca con i suoi utenti sia adeguata.

La domanda prevede le seguenti modalità di risposta così ripartite:

		UNOPUNTOOTTO			
		collegli	docenti	Materiale	sito
Totale		64,75%	1,44%	12,23%	21,58%

Tabella 5: Distribuzione della fonte di conoscenza.

Il passa-parola tra i colleghi (64,75%) risulta essere il mezzo più efficiente per venire a conoscenza dell'esistenza della biblioteca, ne consegue che le capacità di comunicazioni della biblioteca non sono sufficientemente efficaci. Tuttavia l'informazione fornita dal sito è abbastanza buona, anche se c'è la possibilità di potenziare maggiormente la capacità comunicativa fornita da questo mezzo.

Domanda 1.9: “Quante volte ha frequentato questa biblioteca negli ultimi due mesi, a parte oggi?”

Questa domanda prevede le seguenti modalità di risposta:

- quasi tutti i giorni;

- almeno una volta a settimana;
- meno di una volta a settimana;
- mai.

Anche questa come avevo già precisato nel capitolo precedente è una domanda *filtro*, in quanto ci consente di individuare tutti quei soggetti che scegliendo la modalità “mai”, si rendono non idonei a sostenere l’intervista.

In *Tabella 6* è riportata la distribuzione dei rispondenti rispetto alle altre modalità di risposta di questa variabile e rispetto al sesso. Come si può notare, ben il 33.81% degli utenti frequenta la biblioteca quasi quotidianamente. Identica percentuale lo fa più di una volta a settimana.

Se invece osserviamo i dati rispetto alla variabile laureando, si può rilevare che gli studenti non laureandi frequentano la biblioteca con una frequenza più giornaliera rispetto agli altri, forse perché si recano soprattutto per studiare, un’attività più continuativa e quotidiana rispetto all’utilizzo degli altri servizi, che come già dimostrato, sono più sfruttati dai laureandi.

		UNOPUNTONOVE				
		piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_guna_volta_mese	una_volta_sett	
SESSO	Femmina	33,33%	14,29%	31,75%	7,94%	12,70%
	Maschio	34,21%	11,84%	35,53%	1,32%	17,11%
LAUREANDO	No	31,52%	14,13%	38,04%	3,26%	13,04%
	Si	40,91%	11,36%	22,73%	6,82%	18,18%
Totale		33,81%	12,95%	33,81%	4,32%	15,11%

Tabella 6: distribuzione delle modalità di frequenza degli utenti della biblioteca rispetto al sesso e laureando.

Da quanto sopra affermato potremmo ipotizzare che si rileva maggiore frequenza se la motivazione che spinge l’utente ad entrare in biblioteca è studiare, mentre se la motivazione è l’utilizzo di particolari servizi la frequenza si riduce. A tal proposito si osservi la *Tabella 7* che mette in relazione i due caratteri appena citati:

- il 42,53% degli utenti che entrano in biblioteca per “studiare”, hanno una frequenza quasi quotidiana;

- il 50% degli utilizzatori delle risorse elettroniche ,si recano in biblioteca più di una volta a settimana;
- il 9,52% di quelli che entrano per “consultare”, e il 20,83% di quelli che usufruiscono del prestito si recano in biblioteca qualche volta al mese.
- il 100% de gli utenti che usano il servizio di "opac", entrano in biblioteca una volta al mese, ma nessuno usa il servizio di "reference".

Si può quindi affermare che quanto avevamo ipotizzato è vero.

	UNOPUNTONOVE				
UNOPUNTOSETTE	Piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_giorni	una_volta_mese	Una_volta_sett
Consultare	42,86%	9,52%	28,57%	0,00%	19,05%
Interbibliotecari	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Opac	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Prestito	25,00%	20,83%	16,67%	4,17%	33,33%
Reference	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RisorseElettroniche	50,00%	33,33%	0,00%	16,67%	0,00%
Studiare	33,33%	10,34%	42,53%	3,45%	10,34%

Tabella 7: distribuzione della frequenza delle entrate in biblioteca rispetto alle motivazioni che inducono l'utente ad entrare.

Domanda 1.10: “Indichi i due motivi principali per i quali si è recato in questa biblioteca negli ultimi due mesi?”

La domanda 1.7, che chiedeva all'utente di indicare i due motivi principali che lo avevano indotto a recarsi in biblioteca, potrebbe sembrare molto simile a questa domanda. In realtà con il quesito 1.10 si vuole indagare sulle motivazioni che hanno indotto realmente gli utenti a frequentare la biblioteca negli ultimi due mesi precedenti al giorno dell'intervista, mentre con la domanda 1.7 si indaga sulle intenzioni (le quali potrebbero anche variare dopo l'ingresso) con cui l'utente è entrato in biblioteca il quel particolare giorno.

Quindi la domanda 1.7 fa riferimento a una situazione momentanea, limitata al giorno dell'intervista, mentre la 1.10 chiede quelle che sono le motivazioni principali e abituali per cui l'utente si reca in biblioteca. L'obiettivo che si vuole raggiungere con

questa domanda è infatti l'individuazione dei servizi bibliotecari mediamente più utilizzati, in modo da permettere di conoscere l'aspetto bibliotecario nel quale si necessita di una maggiore disponibilità di personale, e per operare eventualmente, ridistribuzioni nelle mansioni.

Anche questa domanda prevede lo stesso *range* di modalità di risposte esaminato per la 1.7 (consultazione delle risorse bibliotecarie, servizi interbibliotecari, utilizzo dell'opac, servizio di prestito, servizio di *reference*, utilizzo delle risorse in formato elettronico, studiare con materiale proprio) attraverso cui i rispondenti si sono così distribuiti (*Tabella 8*):

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
SESSO	Femmina	41,13%	16,94%	27,42%	4,03%	8,06%	2,42%	0,00%
	Maschio	42,31%	17,95%	26,92%	6,41%	3,85%	1,92%	0,64%
Totale		41,79%	17,50%	27,14%	5,36%	5,71%	2,14%	0,36%

Tabella 8: Distribuzione dei motivi principali per i quali l'utente si è recato in biblioteca in base al sesso.

Come si può notare la maggior parte (41,79%) degli utenti che si sono recati in biblioteca nei due mesi antecedenti l'intervista, hanno prevalentemente studiato con materiale propri. I servizi maggiormente richiesti risultano essere quelli della consultazione libri (27,14%) e del prestito libri (17,50%). Si rende interessante a questo punto effettuare un confronto con i dati osservati nella domanda 1.7, in quanto per gli stessi servizi si registrano valori percentuali notevolmente ridotti. Si è infatti rilevato che ben il 62,59% degli studenti si reca in biblioteca per studiare con materiale proprio, contro il 41,79% rilevato ora. Questo scostamento è diretta conseguenza della diversità tra i periodi considerati nei due quesiti. Un altro aspetto interessante da valutare, è la relazione esistente tra i servizi utilizzati e l'anno d'iscrizione dell'utente. Abbiamo infatti dimostrato, sempre nell'analisi della 1.7, che gli studenti iscritti agli ultimi anni di corso hanno espresso come motivazione principale "studiare", anche gli utenti iscritti ai primi tre anni, solo che si sono mostrati poco meno interessati all'utilizzo dei servizi bibliotecari. A tal proposito possiamo osservare la *Tabella 9*, qui di seguito.

	UNOPUNTODIECI						
ANNO_ISCR	studiare	prestito	cons_libri	banche_dati	opac	reference	interbiblio.
Anno1	35,14%	10,81%	24,32%	13,51%	5,41%	8,11%	2,70%
Anno2	48,48%	24,24%	24,24%	0,0%	3,03%	0,0%	0,0%
Anno3	47,69%	12,31%	30,77%	4,62%	3,08%	1,54%	0,0%
Anno4	36,67%	20,00%	26,67%	0,0%	16,67%	0,0%	0,0%
Anno5	36,96%	21,74%	26,09%	8,70%	4,35%	2,17%	0,0%
anno6	41,03%	17,95%	28,21%	5,13%	7,69%	0,0%	0,0%
anno7	41,67%	16,67%	29,17%	4,17%	4,17%	4,17%	0,0%

Tabella 9: distribuzione delle motivazioni per le quali gli utenti si sono recati in biblioteca negli ultimi due mesi rispetto all'anno d'iscrizione dell'utente.

Come avevamo osservato in tabella 3 l'ipotesi fatta poteva sembrare non veritiera, ma osservando attentamente che all'aumentare dell'anno d'iscrizione si registra :

- una diminuzione maggiore della motivazione “studiare” nel 4° e 5° anno
- una variazione positiva dall' 10,81% al 16,67% della motivazione “prestito”;
- un aumento della motivazione “consultazione” dall'24,32% al 29,17%.

Quindi l'ipotesi formulata in merito alla domanda 1.7, risulta essere veritiera, infatti anche dalla *Tabella 10* risulta evidente che gli studenti iscritti ai primi anni di corso, quindi studenti non laureandi (44,57%), sono prevalentemente motivati dallo studio con materiale proprio, a differenza degli studenti laureandi maggiormente interessati all'utilizzo dei servizi bibliotecari.

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
LAUREANDO	Si	36,26%	23,08%	24,18%	6,59%	6,59%	3,30%	0,00%
	No	44,57%	14,13%	28,80%	4,89%	5,43%	1,63%	0,54%

Tabella 10: distribuzione dell'utilizzo dei servizi bibliotecari in relazione agli studenti laureandi e non.

Domanda 1.11 “E’ a conoscenza del fatto che ci sono degli studenti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari?”

Questa domanda è introdotta per verificare se l'utente che si reca in biblioteca sia a conoscenza del fatto che quando si rivolge a un bibliotecario, questi potrebbe essere un semplice studente che presta servizio in biblioteca. Tutto ciò potrebbe essere fuorviante

soprattutto per quanto riguarda il giudizio espresso in seguito (nella serie di domande previste al punto 2.2 della seconda parte del questionario). Infatti un utente potrebbe giudicare inadeguata la competenza del personale, se non è a conoscenza del fatto che tra i bibliotecari sono assunti anche semplici studenti che prestano il loro servizio temporaneamente.

Dall'indagine è emerso che ben l'84,17% degli intervistati è a conoscenza di questa composizione del personale. Di questa informazione terrò conto quando commenterò la seconda parte del questionario.

2.3 PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEO FREQUENTATA ABITUALMENTE

Per ognuno dei quesiti proposti in questa parte del questionario abbiamo chiesto all'intervistato di assegnare un punteggio compreso tra 1 e 5 in base al suo livello di soddisfazione relativamente alla qualità percepita di un particolare servizio, o aspetto di esso, fornito dalla biblioteca stessa. La scala prevede un *range* di 5 valori, rappresentabili da una retta, dove al valore 1 viene associata la totale insoddisfazione dell'utente e al valore 5 viene invece associata la totale soddisfazione relativa a quel particolare servizio che è chiamato a valutare (con l'opzione di barrare la casella "non so" nel caso l'utente non sia in grado di dare un giudizio in merito). Oltre a determinare gli estremi dei valori della scala dei giudizi, abbiamo introdotto anche il grado di soddisfazione associato a ciascun livello interno al *range*. Si tratta di una scala di tipo *continuos rating*.

In particolare la scala adottata per la valutazione dei servizi erogati dalla biblioteca è la seguente:

Molto insoddisfatto	insoddisfatto	indifferente	Soddisfatto	soddisfatto
1	2	3	4	5

Si nota quindi come vengono soddisfatti i requisiti di equispaziatura tra i punteggi, e la presenza di un punto di indifferenza pari a 3 che divide la scala in due parti diametralmente opposte, ciascuna con 2 giudizi, per esprimere il proprio livello di soddisfazione o di insoddisfazione.

Grazie al tipo di scala di valutazione adottata, nella quale alle etichette con i giudizi sintetici corrispondo punteggi numerici siamo riusciti a calcolare il valor medio. Abbiamo deciso di adottare questa scala per uniformarci alle normative ISO, dato che in merito a questo argomento si sono aperti molti dibattiti.

In relazione a tali dati ho costruito delle tabelle a doppia entrata in cui ho presentato le distribuzioni di frequenze percentuali delle variabili osservate in riferimento al sesso dell'utente e alla variabile laureando. A tal proposito vorrei precisare che la suddivisione per sesso è stata proposta a scopo informativo, in quanto a noi interessa valutare la soddisfazione dell'utenza nel complesso. Più interessante e più utile risulterà la distinzione tra laureandi e non, in quanto eventuali provvedimenti per migliorare la gestione bibliotecaria, potrebbero essere presi in riferimento a tali informazioni.

In corrispondenza di ogni servizio valutato ho poi deciso di calcolare e inserire nell'ultima colonna anche il valor medio. Avrei potuto decidere di presentare solo questa grandezza per ogni servizio bibliotecario, ma questa informazione non avrebbe rappresentato in modo completo e veritiero il giudizio degli utenti, in quanto in corrispondenza di uno stesso valor medio, si possono osservare anche distribuzioni di frequenze differenti.

Vorrei inoltre soffermarmi sul significato del punteggio medio attribuito dagli utenti ai singoli servizi, in particolare è bene precisare che:

- un punteggio medio inferiore a 3 identifica una valutazione negativa del servizio/aspetto analizzato, ovvero esprime insoddisfazione da parte degli utenti;
- un punteggio medio equivalente a 3 non deve essere interpretato come uno stato d'indifferenza al servizio, bensì come un'indifferenza al giudizio, ovvero questo punteggio esprime un giudizio neutrale sul servizio, né positivo, né negativo;

- un punteggio medio superiore a 3 identifica una valutazione positiva del servizio/aspetto analizzato, ovvero esprime soddisfazione da parte degli utenti.

Prima di procedere nell'analisi dei risultati vorrei fare un'ulteriore premessa sulla struttura delle domande che seguiranno per rendere più chiara la lettura e la comprensione dei dati. Molte di queste domande, in particolari quelle che seguono la domanda 2.5, sono composte da un quesito *filtro*, attraverso il quale:

- si accede ad un'ulteriore sequenza di domande, che servono a valutare l'aspetto nel dettaglio, se la risposta è affermativa;
- si prosegue con la domanda successiva, se la risposta è negativa.

Ne consegue che i valori percentuali, riportati nelle tabelle seguenti, non saranno più riferiti al totale delle unità del campione, 139, bensì al totale degli utenti che hanno risposto in modo affermativo al quesito filtro posto all'inizio di ogni domanda.

Per agevolare l'interpretazione dei risultati presento qui di seguito un prospetto nel quale per ogni quesito della seconda parte del questionario indico il numero di rispondenti.

QUESITI			RISPONDENTI	
Domande	Sotto Domande		Numero	Percentuale
2.1			139	100%
2.2			139	100%
2.3			139	100%
2.4			139	100%
2.5			46	33,10%
2.6			58	41,73%
2.7			73	52,52%
	2.7.1		73	52,52%
	2.7.2		64	46,04%
		2.7.3	64	46,04%
2.8			94	67,63%
2.9			52	37,41%
2.10			52	37,41%
2.11			11	7,91%
2.12			7	5,04%
2.13			35	25,18%
	2.13.1		35	25,18%
2.14			139	100%

***Le celle circondate in neretto, rappresentano le domande filtro.**

Domanda 2.1: "Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente all'orario d'apertura della biblioteca"

Con questa domanda si indaga sul livello di soddisfazione relativo all'orario di apertura giornaliero (variabile AGIORN) e settimanale (variabile ASETT) della biblioteca per verificare se alcuni utenti mostrano l'esigenza di prolungare l'apertura della biblioteca durante le ore serali o durante il fine settimana. Dall'indagine è risultato che la il 46,7% degli utenti si ritiene soddisfatto dell'orario di apertura giornaliero e che il punteggio medio assegnato, pari a 3.607, evidenzia appunto un buon livello di soddisfazione. Anche per quanto riguarda l'orario di apertura settimanale il 52,3% dell'utenza risulta soddisfatto con un punteggio medio pari a 3.608 (*Tabella 11*).

		AGIORN						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
LAUREANDO	No	2,2%	7,6%	22,8%	45,7%	21,7%	0,0%	3.623
	Si	4,5%	11,4%	18,2%	47,7%	18,2%	0,0%	3.575
Total		3,4%	9,5%	20,5%	46,7%	20,0%	0,0%	3.607
		ASETT						
LAUREANDO	No	1,1%	7,6%	23,9%	47,8%	19,6%	0,0%	3.622
	Si	2,3%	9,1%	9,1%	56,8%	22,7%	0,0%	3.579
Totale		1,7%	8,3%	16,5%	52,3%	21,1%	0,0%	3.608

Tabella 11: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'orario di apertura giornaliero (AGIORN) e settimanale (ASETT).

Domanda 2.2: " Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente ai bibliotecari in servizio presso la biblioteca per quello che concerne: disponibilità, competenza, numerosità"

Il giudizio relativo al servizio prestato dai bibliotecari è stato rilevato tramite questi tre indicatori :

1. Disponibilità: si può osservare dalla *Tabella 12* che il 42,00% degli intervistati è soddisfatto relativamente alla disponibilità mostrata dai bibliotecari, infatti il giudizio medio è pari a 3.660.

		DISPONIBILITÀ						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	1,6%	20,3%	45,3%	21,9%	10,9%	3.690
	Maschio	1,3%	2,6%	23,7%	36,8%	30,3%	5,3%	3.610
LAUREANDO	No	1,1%	1,1%	25,0%	35,9%	27,2%	9,8%	3.590
	Si	0,0%	2,3%	18,2%	50,0%	25,0%	4,5%	3.730
Totale		0,6%	1,9%	21,8%	42,0%	26,1%	7,7%	3.660

Tabella 12: Distribuzione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla disponibilità dei bibliotecari.

2. Competenza: come ho già spiegato, questo aspetto è strettamente correlato alla domanda 1.11 in quanto non tutti gli utenti sono a conoscenza che molti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari sono studenti. Questi ultimi per quanto vengano preparati e formati in merito alle loro mansioni, non raggiungono mai il livello di preparazione e di competenza posseduta da un professionista del mestiere. Di conseguenza potrebbero avere deluso in qualche occasione le aspettative degli utenti, convinti di parlare con collaboratori qualificati. Si rende quindi interessante valutare il giudizio medio in relazione agli utenti che sono a conoscenza di tale informazione (coloro che hanno risposto sì alla domanda unopuntoundici), e gli utenti che invece la ignorano (coloro che hanno risposto no alla unopuntoundici), più che in riferimento alle variabili sessi e laureando. Analizziamo a tale proposito la seguente *Tabella 13*.

	COMPETENZA						
UNOPUNTOUNDICI	1	2	3	4	5	non_so	media
No	0,00%	0,00%	40,91%	40,91%	0,00%	18,18%	3.457
Si	0,85%	1,71%	31,63%	35,90%	15,38%	14,53%	3.531
Totale	0,43%	0,85%	36,27%	38,40%	7,69%	16,36%	3.514

Tabella 13 : Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti riguardo la competenza dei bibliotecari in relazione agli utenti consapevoli (si) e non (no) della presenza di studenti tra i bibliotecari prestanti servizio.

Come si può notare, solo tra gli utenti a conoscenza dell'impiego di studenti tra i collaboratori bibliotecari si può riscontrare un giudizio medio (3.531) che tende alla soddisfazione degli utenti; mentre chi ignora questo fatto è insoddisfatto perché giudica inadeguata la competenza del personale, nella convinzione che

gli addetti siano tutti qualificati e specialisti del mestiere (valore medio pari a 3.457).

3. **Numerosità:** dalla *Tabella 14* risulta chiaro che vi è una lieve soddisfazione relativamente alla numerosità dei bibliotecari presenti in biblioteca, in quanto il giudizio medio risulta pari a 3.462. La classe modale risulta comunque essere la 3, che rappresenta 42,47% dei rispondenti.

		NUMEROSITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	3,17%	3,17%	46,03%	22,22%	6,35%	19,05%	3.313
	Maschio	1,32%	3,95%	38,16%	40,79%	9,21%	6,58%	3.563
LAUREANDO	No	3,26%	4,35%	40,22%	30,43%	6,52%	15,22%	3.385
	Si	0,00%	2,27%	45,45%	36,36%	9,09%	6,82%	3.560
Totale		1,94%	3,44%	42,47%	32,45%	7,79%	11,92%	3.462

Tabella 14: Distribuzione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla numerosità dei bibliotecari.

La valutazione complessiva dei bibliotecari mette in evidenza un'insufficienza del personale preposto all'assistenza degli utenti. Anche se in riferimento alla competitività si rileva un giudizio leggermente negativo, abbiamo visto che questa valutazione trova giustificazione nel fatto che molti utenti ignorano l'impiego di studenti tra il personale della biblioteca. La disponibilità mostrata dai bibliotecari sembra invece trovare un riscontro positivo da parte dell'utenza.

Domanda 2.3: "Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente agli spazi fisici della biblioteca"

Con questa domanda si valutano le attrezzature e gli spazi fisici a disposizione, in particolare si vuole conoscere se è facile per un utente riuscire ad orientarsi tra i vari scaffali nella ricerca del materiale di cui si ha bisogno ed a trovare un posto a sedere; si indaga inoltre sulla silenziosità, sulla luminosità e sulla pulizia dell'ambiente, nonché sull'adequattezza delle attrezzature fornite.

Ho deciso di rappresentare queste informazioni in un'unica tabella, in quanto ritengo che le distribuzioni delle valutazioni relative agli spazi fisici della biblioteca,

fatte in relazione alle variabili sesso e laureando siano poco significative. Dalla *Tabella 15* si osserva che in relazione alla:

1. Segnaletica: gli utenti si dichiarano per la maggior parte (61,87%), soddisfatti in merito a questo aspetto, anche se una considerevole parte, 25,90% esprime un giudizio che non è né positivo né negativo; il punteggio medio è pari a 3.611.
2. Silenziosità: anche per quanto riguarda la silenziosità, il 71,23%, ovvero la maggior parte degli utenti è soddisfatta, mentre il 18,71% ha espresso un giudizio imparziale, il punteggio medio è pari a 3.892.
3. Luminosità: ben il 74,10% dei rispondenti si dichiara soddisfatto della luminosità presente in biblioteca, infatti il punteggio medio rilevato è pari a 3.964.
4. Pulizia: anche in questo caso il giudizio è nettamente positivo, infatti il 48,92% degli intervistati si dichiara “soddisfatto” e il 27,34% è addirittura “molto soddisfatto” per quanto riguarda il grado di pulizia presente in biblioteca. Il valore medio è infatti pari a 4.014, il più alto registrato in questa batteria di domande.
5. Comfort: anche per questa variabile si registra un buon livello di soddisfazione, 66,90%, con un valore medio pari al 3.690.
6. Posti: sembra questo essere il punto critico per quanto riguarda le strutture fisiche della biblioteca in quanto in riferimento ad esso si registra il valore medio più basso pari a 2.579; infatti il 45,92% è insoddisfatto. C'è tuttavia da fare una considerazione, in quanto la maggior parte degli utenti della biblioteca la utilizza impropriamente come “un’aula studio”, ovvero per studiare con materiale proprio, usufruendo della struttura e dei comfort della biblioteca, senza beneficiare però dei servizi da essa offerti. Si fa quindi presente che la struttura della biblioteca non è adeguata e non è destinata a supportare tutti gli studenti dell’ateneo che devono studiare con i propri libri, bensì dovrebbe limitarsi ad accogliere gli utenti che entrano in biblioteca per utilizzare realmente i suoi servizi e le sue risorse.

	DUEPUNTOTRE						
	1	2	3	4	5	non_so	Media
SEGNALETICA	3,60%	8,63%	25,90%	46,76%	15,11%	0,0%	3.611
SILENZIOSITA	1,44%	8,63%	18,71%	41,73%	29,50%	0,0%	3.892
LUMINOSITA	0,72%	4,32%	20,86%	46,04%	28,06%	0,0%	3.964
PULIZIA	0,72%	1,44%	20,86%	48,92%	27,34%	0,0%	4.014
COMFORT	6,47%	7,91%	18,71%	43,88%	23,02%	0,0%	3.690
POSTI	13,67%	32,25%	31,65%	16,55%	2,16%	0,72%	2.579

Tabella 15: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti relativamente agli spazi fisici della biblioteca.

Gli spazi fisici della biblioteca sono valutati complessivamente in maniera positiva, anche se la percezione negativa in riferimento alla numerosità di posti a sedere non è imputabile alle capacità della struttura dove ha sede la biblioteca, la quale peraltro è piuttosto grande se confrontata con altre biblioteche universitarie, bensì alla carenza di luoghi destinati allo studio nell'università, la quale dovrebbe provvedere alla creazione di aule studio.

Domanda 2.4: “Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente alla capacità di comunicazione della biblioteca”

Con questa domanda si vuole accertare se la biblioteca è in grado di fornire ai propri utenti un'adeguata informazione, sia nel senso di nuovi servizi, sia nel senso di capacità di dare spiegazioni relativamente a disguidi e inconvenienti che potrebbero verificarsi durante la gestione ordinaria. La domanda si articola in tre punti:

1. Informazioni sui servizi offerti dalla biblioteca: dalla *Tabella 16* si può osservare che il 40,5% degli utenti non esprime un giudizio né positivo né negativo, mentre il 20,0% risulta essere insoddisfatto. L'elevata percentuale di risposte date con modalità “3” è riscontrabile soprattutto tra gli utenti non laureandi, mentre l'insoddisfazione prevale tra quelli laureandi. Questa situazione potrebbe derivare dal fatto che, i primi, utilizzando raramente i servizi bibliotecari, non prestando troppa attenzione alle informazioni fornite in merito ad essi dalla biblioteca. A differenza dei secondi, i quali usufruendo più frequentemente dei servizi, prestano più attenzione alle informazioni ad essi attinenti, riuscendo quindi ad esprimerne un giudizio in merito. Il punteggio medio risulta essere lievemente positivo (3.117).

		INFO_SERVIZI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,6%	12,7%	44,4%	33,4%	0,0%	7,9%	3.189
	maschio	5,2%	20,8%	36,4%	31,2%	2,6%	3,9%	3.054
LAUREANDO	No	3,3%	18,5%	42,4%	30,4%	0,0%	5,4%	3.057
	Si	4,5%	13,6%	38,6%	34,1%	2,3%	6,8%	3.170
Totale		3,6%	16,4%	40,5%	32,3%	1,2%	6,0%	3.117

Tabella 16: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'informazione sui servizi bibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Possibilità di venire a conoscenza di eventuali inconvenienti (riduzione dell'orario di apertura, chiusura, sospensione dei temporanea dei servizi) in tempi adeguati: relativamente a questo aspetto si rileva una percentuale di giudizi che non sono nè positivi nè negativi più bassa (39,0%), rispetto al punto precedente (40,5%). Questo può dipendere dal fatto che questa domanda, relativa agli inconvenienti, valuta la soddisfazione inerente a un aspetto che coinvolge maggiormente gli utenti della biblioteca, rispetto al quesito precedente. In questo caso però si registra un giudizio tendenzialmente negativo con una media pari a 2.996 (Tabella 17).

		INCONVENIENTI						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	12,7%	41,3%	19,0%	3,2%	23,8%	3.166
	maschio	6,6%	21,1%	38,2%	11,8%	5,3%	17,1%	2.857
LAUREANDO	No	1,1%	20,7%	42,4%	12,0%	2,2%	21,7%	2.916
	Si	9,1%	11,4%	34,1%	20,5%	6,8%	18,2%	3.055
Totale		4,2%	16,4%	39,0%	15,8%	4,4%	20,2%	2.996

Tabella 17: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente agli inconvenienti circa i servizi bibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Efficacia delle modalità utilizzate (avvisi in bacheca, avvisi sul web, comunicazione da parte dei bibliotecari): Come si può osservare dalla Tabella 18 la distribuzione relativa alla variabile sesso e laureando risulta essere quasi identica, non ci sono cioè differenze significative tra gli utenti laureandi o non, nella valutazione dell'efficacia delle modalità utilizzate. Nel complesso il

giudizio non risulta né positivo né negativo, infatti il 42,0% ha scelto la modalità 3 come risposta *Tabella 18*. Il punteggio medio è pari a 3.196.

		MODALITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,6%	11,1%	42,9%	23,8%	6,3%	14,3%	3.259
	maschio	3,9%	13,2%	40,8%	17,1%	6,6%	18,4%	3.112
LAUREANDO	No	2,2%	15,2%	41,3%	18,5%	4,3%	18,5%	3.093
	Si	4,5%	6,8%	43,2%	25,0%	9,1%	11,4%	3.307
Totale		3,1%	11,6%	42,0%	21,1%	6,6%	15,6%	3.196

Tabella 18: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alle modalità utilizzate per fornire informazioni in merito alla biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso la capacità di comunicazione della biblioteca appare inadeguata, poiché l'informazione fornita in merito ai servizi bibliotecari e agli inconvenienti, è stata valutata insoddisfacente. Questo aspetto è risultato il più critico dall'analisi condotta, quindi la biblioteca dovrebbe cercare di potenziare i mezzi di comunicazione a disposizione.

Domanda 2.5: “Hai mai letto la Carta dei Servizi?”

La Carta dei Servizi della biblioteca è uno strumento atto a definire univocamente il rapporto tra l'organismo bibliotecario e gli utenti. Indagare su questo aspetto permette di testare quanto viene letta dagli utenti, e in questo caso analizzare la chiarezza dei contenuti e l'efficacia delle informazioni fornite.

Si è utilizzata la domanda 2.5 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno letto la Carta dei Servizi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 46 utenti (ovvero al 33,10% delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a chiarezza ed efficacia delle informazioni contenute ”

1. Chiarezza: dai dati presentati in *Tabella 19* risulta che 59,8% delle persone che hanno letto la Carta dei servizi si dichiara soddisfatta in merito alla chiarezza del documento, infatti il giudizio medio è positivo (3.553).

		DUEPUNTOCINQUE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	6,7%	26,7%	60,0%	0,0%	6,7%	3.571
	maschio	0,0%	12,9%	29,0%	51,6%	6,5%	0,0%	3.516
LAUREANDO	No	0,0%	15,4%	34,6%	46,2%	0,0%	3,8%	3.320
	Si	0,0%	5,0%	20,0%	65,0%	10,0%	0,0%	3.800
Totale		0,0%	10,0%	27,6%	55,7%	4,1%	2,6%	3.553

Tabella 19: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto alla chiarezza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Efficacia: Il 42% degli intervistati risulta soddisfatto dell'efficacia della Carta Servizi, mentre la maggior parte degli utenti, ovvero il 43,5% non ha espresso un giudizio né di soddisfazione né d'insoddisfazione in relazione a questo aspetto. Il punteggio medio risulta pari a 3.447 (Tabella 20).

		DUEPUNTOCINQUE_EFFICACIA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	6,7%	40,0%	46,7%	0,0%	6,7%	3.428
	maschio	0,0%	3,2%	45,2%	35,5%	6,5%	9,7%	3.500
LAUREANDO	no	0,0%	7,7%	46,2%	34,6%	0,0%	11,5%	3.304
	si	0,0%	4,8%	42,9%	38,1%	0,0%	4,8%	3.550
Totale		0,0%	5,6%	43,5%	38,7%	4,0%	8,2%	3.447

Tabella 20: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto all'efficacia delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nonostante la Carta dei Servizi si sia rivelata un documento valido, che fornisce informazioni in modo chiaro ed efficace, è necessario cercare di mettere più in luce la sua esistenza e di promuovere maggiormente la sua lettura, in modo che gli utenti siano più informati in merito a tutti i servizi offerti dalla biblioteca. Dai dati è infatti risultato che solo il 33,10% dei rispondenti all'indagine ha letto questo documento.

Domanda 2.6: “ha visitato il sito web della biblioteca negli ultimi due mesi?”

Introducendo la domanda relativa al sito web, si è voluto verificare quanti intervistati non si fermassero a utilizzare il sito solo ed esclusivamente come mezzo veloce e pratico per accedere al catalogo OPAC in esso contenuto, ma anche per venire a conoscenza di altre informazioni riguardanti la biblioteca universitaria in quanto tale.

Si è utilizzata la domanda 2.6 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno visitato il sito della biblioteca. Le percentuali di seguito riportate sono quindi riferite al totale dei 58 utenti (ovvero il **41,73%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a :

1. Facilità a orientarsi nel sito: il 50,5% dei visitatori del sito della biblioteca si sono ritenuti soddisfatti in merito alla facilità di orientamento riscontrata nella consultazione del sito soprattutto i non laureandi (percentuale 54,8%) mentre la distribuzione rispetto alla variabili sesso evidenzia il maggior soddisfacimento per le femmine. Il punteggio medio è perciò positivo (3.327).

		DUEPUNTOSEI_ORIENTARSI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	4,0%	8,0%	32,0%	52,0%	4,0%	3.440
	maschio	6,06%	21,21%	27,27%	36,36%	9,09%	3.212
LAUREANDO	no	6,45%	12,9%	25,8%	51,6%	3,23%	3.323
	sì	4,17%	16,7%	33,3%	33,3%	12,5%	3.333
Totale		5,17%	14,7%	29,6%	43,3%	7,2%	3.327

Tabella 21: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto alla facilità di orientamento nel sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Forma grafica del sito: il 47,9% dei visitatori del sito web ritengono che la sua forma grafica sia soddisfacente, mentre il 36,6% non si sbilancia né positivamente né negativamente in merito all'estetica del sito. Il giudizio medio risulta uguale a 3.290. Si può notare che in riferimento anche a questo carattere sono i non laureandi (51,67%) e le femmine (56%) le categorie più soddisfatte di questa particolare caratteristica del sito web (*Tabella22*).

		DUEPUNTOSEI_ESTETICA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	8,0%	0,0%	36,0%	56,0%	0,0%	0,0%	3.400
	maschio	0,0%	18,18%	36,36%	36,36%	6,06%	3,03%	3.212
LAUREANDO	no	6,45%	6,45%	32,3%	48,4%	3,23%	3,23%	3.258
	si	0,0%	16,7%	41,7%	37,5%	4,17%	0,0%	3.292
Totale		3,61%	10,3%	36,6%	44,6%	3,36%	1,56%	3.290

Tabella 22: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla forma grafica del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Chiarezza dei contenuti: Anche per questo aspetto si rileva un buon tasso di soddisfazione tra gli utenti (56,5%). Il giudizio medio assegnato risulta infatti pari a 3.465 (Tabella23).

		DUEPUNTOSEI_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,0%	8,0%	32,0%	52,0%	4,0%	0,0%	3.368
	maschio	0,0%	21,21%	24,24%	42,42%	12,12%	0,0%	3.455
LAUREANDO	no	3,23%	12,9%	22,6%	48,4%	12,9%	0,0%	3.548
	si	0,0%	16,7%	29,2%	50,0%	4,17%	0,0%	3.417
Totale		1,81%	14,7%	27,0%	48,2%	8,3%	0,0%	3.465

Tabella 23: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla chiarezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

4. Completezza delle informazioni fornite: in riferimento a questo aspetto il valore percentuale degli utenti soddisfatti (51,76%) si riduce lievemente rispetto ad altri visti fino ad ora. Aumentano, invece, gli utenti che non esprimono un giudizio né positivo né negativo, 37,91%. Tuttavia il punteggio medio rimane soddisfacente, 3.484. (Tabella24).

		DUEPUNTOSEI_COMPLETEZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	4,0%	40,0%	52,0%	4,0%	0,0%	3.560
	maschio	3,03%	12,12%	36,36%	36,36%	5,12%	0,0%	3.424
LAUREANDO	no	3,23%	6,45%	41,49%	38,71%	9,68%	0,0%	3.452
	si	0,0%	12,50%	33,33%	45,83%	8,33%	0,0%	3.500
Totale		1,56%	8,77%	37,91%	43,23%	8,53%	0,0%	3.484

Tabella 24: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla completezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

5. Aggiornamento del sito: dai risultati presentati in *Tabella 24* si osserva che il 38.10% dei rispondenti non si sbilancia nell'esprimere un giudizio in merito a questo aspetto. Inoltre in questo caso anche la modalità "non so" assume valori significativi (14,22%). Il punteggio medio risulta più che sufficiente: si attesta su un valore pari a 3.366.

		DUEPUNTOSEI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	4,0%	44,0%	40,0%	8,0%	4,0%	3.542
	maschio	3,03%	12,12%	30,30%	24,24%	6,06%	24,24%	3.240
LAUREANDO	No	3,23%	3,23%	32,26%	35,48%	9,68%	16,13%	3.538
	Si	0,0%	16,67%	45,83%	20,83%	4,17%	12,50%	3.143
Totale		1,56%	9,00%	38,10%	30,14%	6,98%	14,22%	3.366

Tabella 24: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla completezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

6. Possibilità di comunicare con il personale via e-mail: anche in questo caso, ma in misura senz'altro più rilevante rispetto al quesito precedente, la modalità "non so" assume un valore più che significativo. Essa rappresenta il 39.94% dei rispondenti. Questa alta percentuale di utenti che non ha espresso un giudizio potrebbe far pensare che queste persone non abbiano mai usufruito di questo aspetto del sito, risultando quindi incapaci di formulare un giudizio in merito (*Tabella 25*). Il punteggio medio assume valore positivo (3.303).

		DUEPUNTOSEI_INTERAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,0%	0,0%	28,0%	20,0%	8,0%	40,0%	3.467
	maschio	6,06%	0,0%	39,39%	6,06%	9,09%	39,39%	3.200
LAUREANDO	No	3,23%	0,0%	35,48%	9,68%	12,90%	38,71%	3.474
	Si	8,33%	0,0%	33,33%	12,50%	4,17%	41,67%	3.071
Totale		5,40%	0,0%	34,05%	12,06%	8,54%	39,94%	3.303

Tabella 25: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello d'interazione con il personale via e-mail rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso il sito Web della biblioteca è ritenuto soddisfacente, in particolar modo per quanto riguarda la sua estetica e la facilità di consultazione; faccio inoltre presente che il sito è stato visitato almeno una volta da quasi la metà dei 139 intervistati (47.81%) negli ultimi due mesi antecedenti il giorno dell'intervista. L'unico aspetto che andrebbe leggermente rivisto riguarda la

possibilità degli utenti di comunicare con il personale via e-mail, in quanto in corrispondenza di questo elemento, soprattutto tra gli studenti laureandi, si riscontra un po' d'insoddisfazione.

Domanda 2.7: “Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?”

Per poter conoscere la collocazione di un libro o di una rivista all'interno della biblioteca, ma soprattutto per verificare che al momento si disponga di almeno una copia del materiale in una delle tre sedi della biblioteca, è necessario fare una ricerca tramite OPAC (On line Public Access Catalogue). In particolare questo catalogo è in grado di fornire la collocazione a partire dal titolo del materiale, o dal nome di uno degli autori, o dalla casa editrice, o da parole chiavi che compongono il titolo. Questo strumento è indispensabile per riuscire a risalire alla collocazione dei testi, la quale viene organizzata attraverso il metodo di collocazione *Dewey*.

Si è utilizzata la domanda 2.7 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno ricercato un libro o una rivista tramite OPAC. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 73 utenti (ovvero il **52,52%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se sì) indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a :

1. Facilità di consultazione: per quanto riguarda questo aspetto si osserva dalla *Tabella26* che il 52,4% degli utenti trova che la consultazione del catalogo sia facile. Si può quindi affermare che l'OPAC oltre ad essere un mezzo efficace e valido per effettuare la ricerca di libri e riviste, è anche un servizio di semplice utilizzo. Il punteggio medio risulta infatti pari a 3.380. La percentuale degli utenti insoddisfatti (18,8%) potrebbe essere giustificata dal fatto che alcuni soggetti sono incapaci di utilizzare il computer.

		DUEPUNTOSETTE_FACILITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	10,3%	10,3%	20,7%	48,3%	10,3%	0,0%	3.379
	maschio	6,82%	9,09%	34,09%	31,82%	18,18%	0,0%	3.455
LAUREANDO	No	6,38%	10,6%	25,5%	40,4%	17,0%	0,0%	3.511
	Si	13,0%	8,7%	34,8%	34,8%	8,7%	0,0%	3.174
Totale		9,15%	9,69%	28,8%	38,8%	13,6%	0,0%	3.380

Tabella 26: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla facilità di consultazione dell'OPAC rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Aiuto on-line offerto dal sito: la maggior parte degli utenti (ben il 50,2%) ha espresso un giudizio positivo rispetto all'aiuto offerto on-line dal sito, ritenendolo, oltre che di facile consultazione, anche molto utile per risolvere molti dei problemi riscontrabili nella ricerca effettuata in biblioteca.

Di conseguenza il punteggio medio risulta abbastanza positivo (pari a 3.281) grazie anche al fatto che il 43,2% degli utenti ha espresso soddisfazione.

		DUEPUNTOSETTE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	6,9%	13,8%	34,5%	41,4%	3,45%	0,0%	3,207
	maschio	6,82%	13,6%	22,7%	45,5%	9,09%	2,27%	3.372
LAUREANDO	No	2,13%	19,1%	27,7%	42,6%	6,38%	2,13%	3.326
	Si	17,4%	4,35%	26,1%	43,5%	8,7%	0,0%	3.217
Totale		8,31%	12,7%	27,7%	43,2%	6,9%	1,1%	3.281

Tabella 27: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'aiuto on-line offerto dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Chiarezza delle informazioni fornite: il 43,2% degli utenti si dichiara soddisfatto relativamente alla chiarezza delle informazioni fornite dall'OPAC, mentre il 27,7% non si sbilancia nell'esprimere un giudizio positivo o negativo; il punteggio medio risulta negativo 3.281. Il livello d'insoddisfazione rilevato, pari al 21%, potrebbe derivare dalle difficoltà riscontrate dagli utenti nella interpretazione della collocazione fornita dal catalogo per il materiale ricercato, in quanto questa viene espressa in un codice particolare, che fa riferimento a determinate aree della biblioteca.

		DUEPUNTOSETTE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	6,9%	13,8%	34,5%	41,4%	3,45%	0,0%	3.207
	maschio	6,82%	13,6%	22,7%	45,5%	9,09%	2,7%	3.372
LAUREANDO	no	2,13%	19,1%	27,7%	42,6%	6,38%	2,13%	3.326
	si	17,4%	4,35%	26,1%	43,5%	8,7%	0,0%	3.217
Totale		8,31%	12,7%	27,7%	43,2%	6,9%	1,1%	3.281

Tabella 28: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla chiarezza delle informazioni fornite dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

4. Veridicità delle informazioni fornite: il 64% degli utenti è soddisfatto in merito alla veridicità delle informazioni fornite dal catalogo; il punteggio medio è positivo (3.879) anche se bisogna sottolineare che il 5,51% non sa dare una risposta.

		DUEPUNTOSETTE_VERIDICITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,45%	6,9%	31,0%	44,8%	13,8%	0,0%	3.586
	maschio	4,55%	0,0%	18,2%	36,4%	31,8%	9,09%	4.000
LAUREANDO	no	4,26%	4,26%	27,7%	34,0%	25,5%	4,26%	4.024
	si	4,35%	0,0%	17,4%	47,8%	21,7%	8,7%	3.905
Totale		4,15%	2,79%	23,6%	40,8%	23,2%	5,51%	3.879

Tabella 29: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla veridicità delle informazioni fornite dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

Se analizziamo complessivamente l'OPAC si può riscontrare una valutazione positiva data da parte degli utenti, i quali lo ritengono un semplice e valido mezzo per effettuare la ricerca bibliografica; inoltre le informazioni da esso fornite sono chiare e soprattutto veritiere. Proprio la veridicità é l'attributo che maggiormente soddisfa gli utenti che ricorrono al servizio per risolvere i propri problemi.

Domanda 2.7.1: "Quante volte ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?"

- quasi tutti i giorni
- almeno una volta a settimana
- meno di una volta a settimana

A questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, dunque anche in questo caso, come nel precedente, le percentuali sono riferite a un totale di 73 utenti (ovvero il **52,52%** delle 139 unità).

Nella *Tabella 30* è riportata la distribuzione degli utenti secondo le tre modalità di risposta previste.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOUNO		
		1_volta_sett	meno	quasi_tutti_g
SESSO	Femmina	24,14%	75,86%	0,0%
	Maschio	27,27%	72,73%	0,0%
LAUREANDO	No	27,66%	72,34%	0,0%
	Si	26,09%	73,91%	0,0%
Totale		26,29%	73,71%	0,0%

Tabella 30: Distribuzione del numero di volte che gli utenti hanno utilizzato l'OPAC negli ultimi due mesi rispetto al sesso e alla variabile laureando.

Si osserva che molto più della metà degli utenti (ben il 73,71%) ha utilizzato il servizio OPAC, per la ricerca di libri e riviste, meno di una volta a settimana. Il divario fra le varie categorie di utenti è piuttosto ristretto, evidenziando così il fatto che il servizio viene utilizzato da tutti indistintamente dal sesso o dal fatto che uno studente sia o meno laureando. Il fatto però eclatante e per certi versi sorprendente è lo 0% riscontrato nell'utilizzo quasi quotidiano dell'OPAC. Infatti, secondo le risposte date dai frequentanti della biblioteca, nessuno si avvale dell'aiuto costante del catalogo on-line e ciò è molto inaspettato visto il fatto che, come notato nelle precedenti tabelle, questo strumento è visto dagli studenti in modo piuttosto positivo e di facile utilizzo.

Domanda 2.7.2: "Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC in biblioteca negli ultimi due mesi?"

si, no.

Anche a questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, (ovvero il **52,52%** delle 139 unità).

Dei 139 utenti solo quelli che hanno risposto di sì anche alla domanda 2.7.2, quindi 64 utenti (ovvero 46,04% delle 139 unità), hanno avuto accesso alla seconda parte della domanda 2.7.2, così formulata:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Numero di terminali: il 50,9% degli utenti è soddisfatto in merito alla numero di terminali presenti in biblioteca, grazie ai quali è possibile accedere al sito della biblioteca e quindi anche all'OPAC. Le femmine (30,8%) e i non laureandi (il 28,2%) sono i più insoddisfatti per quanto riguarda questo aspetto. Tuttavia il giudizio complessivo, pari a 3.426, è positivo (*Tabella 31*).

		DUEPUNTOSETTEPUNTODUE_TERMINALI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	11,54%	19,2%	30,8%	34,6%	3,85%	0,0%	3.000
	maschio	5,26%	13,16%	18,42%	21,05%	39,47%	2,63%	3.784
LAUREANDO	no	7,69%	20,5%	28,2%	23,1%	17,9%	2,56%	3.237
	sì	9,09%	9,09%	18,2%	31,8%	31,8%	0,0%	3.682
Totale		8,4%	15,5%	23,9%	27,6%	23,3%	1,3%	3.426

Tabella 31: Distribuzione della soddisfazione dell'utenza in merito alla numero di terminali presenti in biblioteca, rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Possibilità di avere assistenza per la ricerca: dalla *Tabella 32* si può osservare che la maggior parte degli utenti (il 46,6%) è soddisfatta, infatti il giudizio medio è positivo (3.576) anche se ben il 14,3% non dà giudizio. Un'altra consistente parte degli utenti (il 27,3%) ha espresso un giudizio indifferente in merito all'assistenza fornita per la ricerca tramite OPAC. Bisogna infatti tenere presente, quello che è emerso dalla domanda 2.7, ovvero la consultazione del catalogo è risultata facile per ben il 52,4 % degli utilizzatori.

		DUEPUNTOSETTEPUNTODUE_ASSISTENZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,85%	11,5%	30,8%	38,5%	7,69%	7,69%	3.375
	maschio	2,63%	5,26%	23,68%	23,68%	26,32%	18,42%	3.806
LAUREANDO	no	2,56%	7,69%	23,1%	35,9%	17,9%	12,8%	3.676
	sì	4,55%	9,09%	31,8%	18,2%	18,2%	18,2%	3.444
Totale		3,4%	8,4%	27,3%	29,1%	17,5%	14,3%	3.576

Tabella 31: Distribuzione della soddisfazione dell'utenza in merito alla possibilità di avere assistenza per la ricerca, rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso gli utenti che hanno ricercato dei libri o riviste in biblioteca, tramite l'utilizzo del catalogo elettronico, sono risultati sufficientemente soddisfatti in merito alla numerosità dei terminali, i quali consentono l'accesso all'OPAC. Lo stesso discorso può esser fatto per l'assistenza fornita dal personale durante la ricerca.

Domanda 2.7.3: “Utilizza l'OPAC più frequentemente in biblioteca o all'esterno della biblioteca?”

- in biblioteca
- all'esterno della biblioteca

Anche a questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, (ovvero il 52,52% delle 139 unità). Dei 73 utenti solo quelli che hanno risposto di sì anche alla domanda 2.7.2, quindi 64 utenti (ovvero 46,04% delle 139 unità) hanno risposto a questa domanda.

Come si può osservare dalla *Tabella 32* la consultazione del catalogo viene prevalentemente fatta in biblioteca, forse perché è un servizio che viene più spontaneo utilizzare in biblioteca, o forse perché non tutti sanno che si può accedere ad esso anche da internet.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOTRE	
		biblioteca	Esterno
SESSO	femmina	80,77%	19,23%
	maschio	84,21%	15,79%
LAUREANDO	no	87,18%	12,82%
	sì	72,73%	27,27%
Totale		81,2%	18,8%

Tabella 32: Distribuzione degli utenti che consultano l'OPAC in biblioteca o fuori rispetto alla variabile sesso e laureando.

Domanda 2.8: “Ha preso in prestito o consultato in sede del materiale negli ultimi due mesi?”

Con questa domanda si sono raccolti i giudizi degli utenti relativamente alla numerosità del materiale bibliografico, allo stato di conservazione dello stesso, alla facilità di reperire il materiale sugli scaffali disposto secondo la classificazione *Dewey*, nonché i tempi di collocazione del materiale appena usato dagli altri e lasciato sugli appositi carrelli per evitare che un'errata sistemazione del materiale possa

causare una perdita del patrimonio bibliotecario. Inoltre data la presenza di materiale a magazzino reperibile solo tramite l'intervento del personale, si è esaminato la difficoltà ed eventualmente gli inconvenienti relativi al recupero di tale materiale, nonché la facilità di accesso al materiale a scaffale aperto (intendendo con questo termine tutto quel materiale al quale gli utenti possono accedere direttamente).

Si è utilizzata la domanda 2.8 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno preso in prestito o consultato in sede del materiale. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 94 utenti (ovvero il **67,63%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Quantità del materiale bibliografico: dalla *Tabella 33* si può osservare che il 54,7% dei rispondenti è soddisfatto della quantità di materiale bibliografico disponibile. Gli utenti maggiormente insoddisfatti sono quelli non laureandi (18,92%), mentre i laureandi non sanno se dare un giudizio positivo o negativo. In base al sesso sono le femmine le più "insofferenti". E' necessario tenere presente che questa biblioteca è di recente formazione, tuttavia il punteggio medio è positivo, infatti è pari a 3.559.

		DUEPUNTOOTTO_QUANTITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	2,38%	16,67%	26,2%	35,7%	16,7%	2,38%	3.488
	Maschio	1,92%	11,54%	28,85%	36,54%	21,15%	0,0%	3.635
LAUREANDO	No	1,72%	17,24%	19%	41,4%	19%	1,72%	3.596
	Sì	3,03%	9,09%	39,4%	30,3%	18,2%	0,0%	3.515
Totale		2,26%	13,6%	28,3%	36,0%	18,7%	1,03%	3.559

Tabella 33: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla quantità di materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

2. Stato di conservazione del materiale bibliografico: ben l'84,7% degli utenti si dichiara soddisfatto dello stato di conservazione del materiale bibliografico, per il quale si rileva un punteggio medio molto alto (4.222) rispetto a quelli analizzati finora.

		DUEPUNTOOTTO_CONSERVAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	31,0%	2,38%	4.146
	maschio	0,0%	1,92%	9,62%	42,31%	46,15%	0,0%	4.327
LAUREANDO	No	0,0%	0,0%	13,8%	44,8%	39,7%	1,72%	4.263
	Si	0,0%	3,03%	12,1%	51,5%	33,3%	0,0%	4.152
Totale		0,0%	1,24%	13,0%	47,2%	37,5%	1,03%	4.222

Tabella 34: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla conservazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

3. Facilità a reperire il materiale bibliografico sugli scaffali (collocazione): il 64,5% degli utenti ritiene che il sistema di collocazione adottato dalla biblioteca per la disposizione dei libri permette un facile reperimento del materiale ricercato. Solo il 14,8% dell'utenza trova invece difficoltà nella comprensione del sistema di collocazione dei libri (dewey), essendo magari poco pratici con esso. Il giudizio medio è nettamente positivo, 3.611 (*Tabella 36*).

		DUEPUNTOOTTO_COLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	4,76%	9,52%	16,7%	52,4%	16,7%	0,0%	3.667
	Maschio	7,69%	7,69%	23,08%	42,31%	19,23%	0,0%	3.577
LAUREANDO	No	6,9%	10,3%	19,0%	50,0%	13,8%	0,0%	3.534
	Si	6,06%	6,06%	24,2%	42,4%	21,2%	0,0%	3.667
Totale		6,35%	8,41%	20,7%	46,8%	17,7%	0,0%	3.611

Tabella 35: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla collocazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

4. Tempi per la ricollocazione del materiale utilizzato: il 53,5% dei rispondenti è soddisfatto dei tempi impiegati dal personale della biblioteca per ricollocare il materiale utilizzato negli scaffali, anche se il 23% non si è sbilanciato nel dare un giudizio positivo o negativo e il 18,5% non sa cosa rispondere; solo il 4,2% risulta insoddisfatto (*Tabella 36*). Il punteggio medio è decisamente positivo (3.684).

		DUEPUNTOOTTO_RICOLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,76%	0,0%	21,4%	35,7%	11,9%	26,2%	3.677
	maschio	1,92%	1,92%	25,0%	48,08%	9,62%	13,46%	3.711
LAUREANDO	No	3,45%	1,72%	24,1%	39,7%	8,62%	22,4%	3.622
	Si	3,03%	0,0%	24,2%	51,5%	9,09%	12,1%	3.724
Totale		3,29%	0,91%	23,7%	43,7%	9,81%	18,5%	3.684

Tabella 36: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla ricollocazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

5. Possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico: dalla *Tabella 37* si rileva che il 77,5% degli utenti è soddisfatto in merito alla possibilità di accedere direttamente al materiale tramite la gestione a scaffale aperto, soprattutto i laureandi (81,8%) e solo l'1,94% è scontento. Questo tipo di collocazione delle risorse bibliografiche consente infatti un risparmio di tempo, in quanto non è necessario attendere la disponibilità di un bibliotecario per poter accedere alle risorse bibliografiche. Il punteggio medio è nettamente positivo ed è pari a 4.099.

		DUEPUNTOOTTO_SCAFF_APERTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,38%	0,0%	23,8%	40,5%	31,0%	2,38%	4.000
	maschio	0,0%	1,92%	15,38%	44,23%	38,46%	0,0%	4.192
LAUREANDO	No	1,72%	1,72%	22,4%	41,4%	32,8%	0,0%	4.017
	Si	0,0%	0,0%	15,2%	48,5%	33,3%	3,03%	4.188
Totale		1,03%	0,91%	19,2%	43,5%	33,9%	1,35%	4.099

Tabella 37: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

6. Tempi per avere il materiale a magazzino: per avere l'accesso ad alcuni testi, collocati in particolari aree della biblioteca, è obbligatorio rivolgersi ai bibliotecari, di conseguenza i tempi della ricerca si allungano perché il personale disponibile è insufficiente. La maggior parte degli utenti, ben il 58,3%, non ha espresso un giudizio in merito a questo aspetto, forse perché non ha mai ricercato materiale collocato in aree non accessibili all'utenza. Una buona parte degli utenti, il 23,7%, non esprime invece né un giudizio positivo né un giudizio negativo, quindi il punteggio medio è pari a 3.120. Solo il 17,9% si esprime.

		DUEPUNTOOTTO_MAGAZZINO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,38%	2,38%	23,8%	9,52%	4,76%	57,1%	3.119
	maschio	1,92%	0,0%	23,08%	13,46%	1,92%	59,62%	3.135
LAUREANDO	No	3,45%	0,0%	20,7%	10,3%	3,45%	62,1%	3.103
	SI	0,0%	3,03%	27,3%	15,2%	0,0%	54,5%	3.121
Totale		1,94%	1,35%	23,7%	12,1%	2,53%	58,3%	3.120

Tabella 38: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento ai temi per avere il materiale bibliografico a magazzino rispetto alla variabile sesso e laureando.

In riferimento alla ricchezza bibliografica gli aspetti che evidenziano un maggior grado di soddisfazione tra gli utenti sono lo stato di conservazione e il tipo di disposizione a scaffale aperto delle risorse. L'unico aspetto per il quale si è registrato un modesto livello di soddisfazione riguarda i tempi necessari per reperire il materiale in certi scaffali, dove è necessario l'aiuto del personale specializzato che risulta essere insufficiente (numericamente o per capacità).

Domanda 2.9 : "Ha preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi ?"

Questa domanda approfondisce le problematiche relative al prestito bibliotecario nel senso di tempi di attesa (non bisogna dimenticare, come già accennato nel primo capitolo, che un soggetto sarà maggiormente soddisfatto se il sacrificio sostenuto per ottenere il servizio è basso; il sacrificio per un servizio gratuito quale il prestito bibliotecario, è rappresentato dalla perdita di tempo e quindi dall'attesa per il prestito). Oltre al sacrificio di tempo, si indaga anche sulla soddisfazione degli utenti relativamente alle condizioni di prestito (nel senso di numero di libri ottenibili in prestito contemporaneamente e durata del prestito, che, ad esclusione dei libri di testo che è di 20 giorni, per il resto del materiale è di 30 giorni). Inoltre grazie al diffondersi di Internet e dei servizi telematici, sono stati introdotti alcuni servizi relativi al prestito che permettono di risparmiare tempo agli utenti.

Si è utilizzata la domanda 2.9 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 52 utenti (ovvero il 37,41% delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Prenotazione di libri eventualmente già in prestito: come si può osservare dalla *Tabella 30* il 41,2% degli intervistati non esprime un giudizio in merito a questo servizio, mentre il 25,8% trova soddisfacente la prenotazione dei libri già in prestito (gli utenti più soddisfatti sono quelli laureandi 33,3%). Il giudizio complessivo è comunque positivo 3.159, soprattutto per gli studenti laureandi, 3.352, mentre il giudizio delle femmine è stato l'unico ad essere negativo (2.929).

		DUEPUNTONOVE_PRENOTAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	25,81%	3,23%	9,68%	9,68%	51,61%	2.929
	maschio	0,0%	4,76%	42,9%	19,0%	4,76%	28,6%	3.181
LAUREANDO	no	0,0%	3,33%	23,3%	23,3%	3,33%	46,7%	3.173
	si	0,0%	4,76%	23,8%	19,0%	14,3%	38,1%	3.352
Totale		0,0%	9,67%	23,3%	17,8%	8,01%	41,2%	3.159

Tabella 39: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla prenotazione di libri già in prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

2. Aiuto del personale se non si trova il materiale: anche per questo aspetto si registra un buon livello di soddisfazione (56,6%), soprattutto per quanto riguarda gli studenti non laureandi (il 63,3%); il punteggio medio è pari a 3.688. Da notare che nessuno degli intervistati ha espresso un giudizio che è completamente negativo e solo il 3,66% ha dimostrato di non essere soddisfatto. Il 19,7% invece non si è espresso.

		DUEPUNTONOVE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	4,76%	19,0%	52,4%	4,76%	19,0%	3.533
	maschio	0,0%	3,23%	19,35%	25,81%	32,26%	19,35%	3.823
LAUREANDO	no	0,0%	6,67%	13,3%	40,0%	23,3%	16,7%	3.767
	si	0,0%	0,0%	28,6%	28,6%	19,0%	23,8%	3.619
Totale		0,0%	3,66%	20,1%	36,7%	19,9%	19,7%	3.688

Tabella 40: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'aiuto offerto dal personale in caso di difficoltà dell'utente nel reperire il materiale, rispetto alla variabile sesso e laureando.

3. Durata del prestito: dalla *Tabella 41* si può subito osservare che il giudizio complessivo 3.027 è leggermente positivo; il 42,8% degli studenti laureandi esprime insoddisfazione in merito alla durata del prestito. Il livello di

insoddisfazione generale è il 32,1% mentre ben il 29,5%, non riesce ad esprimere né un giudizio positivo, né negativo. La categoria più insoddisfatta è sicuramente quella delle femmine, infatti ben il 23,8% è decisamente contraria alla durata del prestito. Da segnalare anche che per le stesse femmine e per i laureandi la media è negativa.

		DUEPUNTONOVE_DURATA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	23,8%	9,52%	33,3%	28,6%	4,76%	2.810
	maschio	6,45%	22,58%	29,03%	25,81%	16,13%	3.226
LAUREANDO	no	10,0%	13,3%	36,7%	30,0%	10,0%	3.167
	sì	19,0%	23,8%	19,0%	23,8%	14,3%	2.905
Totale		14,8%	17,3%	29,5%	27,0%	11,3%	3.027

Tabella 41: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla durata del prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

4. Numero di libri ottenibili in prestito: il livello complessivo di soddisfazione rilevato (38,96%) è modesto, come si può osservare in *Tabella 42*. Gli utenti che si mostrano maggiormente insoddisfatti sono quelli non laureandi (30%), mentre i più soddisfatti sono i laureandi (47,66%), forse perché per questa tipologia di utenti è previsto un trattamento speciale in relazione al numero di testi ottenibili in prestito. Questi ultimi possono infatti beneficiare di un numero maggiore di libri, rispetto alla quantità concessa ordinariamente. Infatti i laureandi fanno registrare un livello medio pari a 3.276 che è superiore alla media generale di 3.140.

		DUEPUNTONOVE_NUMERO_COPIE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	14,3%	14,3%	9,52%	42,9%	0,0%	19,0%	2.962
	maschio	0,0%	22,58%	38,71%	19,35%	16,13%	3,23%	3.284
LAUREANDO	no	6,67%	23,3%	26,7%	16,7%	13,3%	13,3%	3.040
	sì	4,76%	14,3%	28,6%	42,9%	4,76%	4,76%	3.276
Totale		6,43%	18,6%	25,9%	30,4%	8,56%	10,1%	3.140

Tabella 42: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento al numero di libri consentiti da prendere a prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

5. Attesa per il prestito: come si osserva dalla *Tabella 43* si registra che il 33,5% degli utenti non ha un giudizio né positivo né negativo rispetto ai tempi necessari per

effettuare un prestito. Questo potrebbe comunque considerarsi un aspetto positivo, perché quanto meno gli utenti non si lamentano e ritengono accettabile il sacrificio in termini di attesa sostenuta. Infatti il punteggio medio risulta essere positivo (3.346) a causa della percentuale più alta di utenti soddisfatti (33,5%), rispetto a quella degli utenti insoddisfatti (6,04%).

		DUEPUNTONOVE_ATTESA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,76%	4,76%	42,9%	19,0%	4,76%	23,8%	3.095
	maschio	0,0%	3,23%	25,81%	19,35%	22,58%	29,03%	3.555
LAUREANDO	no	3,33%	3,33%	36,7%	13,3%	16,7%	26,7%	3.313
	si	0,0%	4,76%	28,6%	23,8%	14,3%	28,6%	3.419
Totale		2,02%	4,02%	33,5%	18,9%	14,6%	27,0%	3.346

Tabella 43: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'attesa per il prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

6. Servizi via Web (prenotazioni, rinnovi, ecc.): per questi servizi, attivati solo da poco tempo, si prevedeva un basso livello di utilizzo, infatti dai dati in *Tabella 44* è emerso che il 35,4% dei rispondenti non ha espresso un giudizio in merito. E' comunque importante far notare che per i pochi utenti di questo servizio si rileva un giudizio positivo, in quanto il 25,34% è soddisfatto anche se la media è modesta (3.031). Quindi si possono avere buone prospettive per il futuro, nel quale questi servizi assumeranno più importanza.

		DUEPUNTONOVE_WEB						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	19,0%	0,0%	19,0%	23,8%	0,0%	38,1%	2.781
	maschio	0,0%	3,23%	35,48%	22,58%	6,45%	32,26%	3.258
LAUREANDO	no	10,0%	0,0%	26,7%	26,7%	3,33%	33,3%	3.067
	si	4,76%	4,76%	33,3%	14,3%	4,76%	38,1%	3.019
Totale		8,45%	2,0%	28,6%	21,8%	3,64%	35,4%	3.031

Tabella 44: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi via web rispetto alla variabile sesso e laureando.

Il servizio di prestito risulta più che soddisfacente, per quanto riguarda la prenotazione dei libri già in prestito, l'aiuto offerto dal personale nella ricerca del materiale,

l'attesa e il numero di libri ottenibili in prestito. Mentre per quanto riguarda la durata e il servizio web, si rileva una modesta soddisfazione. Nel complesso il giudizio è sicuramente positivo ed è necessario fare una precisazione in merito a questi aspetti, in quanto la biblioteca nel perseguimento dei suoi scopi istituzionali deve garantire, tra le altre cose, l'accesso alle risorse bibliografiche al maggior numero di utenti possibile, ovvero deve favorire la circolazione dei libri tra gli utenti, stabilendo quindi dei limiti alla durata e al numero di prestiti consentiti contemporaneamente. Per i libri di testo infatti la durata del prestito è ridotta a 20 giorni, anziché un mese, poiché tale risorsa ha una più vasta richiesta. Si fa comunque presente che la durata del prestito consentita da questa biblioteca è maggiore rispetto a quella prevista da molte altre biblioteche. Inoltre per ovviare alla brevità del periodo di prestito è consentito il rinnovo dello stesso, e per gli studenti laureandi la durata è prorogata di due mesi.

Domanda 2.10: “E’ venuto in biblioteca per visionare del materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi?”

Con questa domanda si vuole indagare sul tipo di materiale consultato dall'utente negli ultimi due mesi. La lista delle modalità comprende libri, riviste e opere di consultazione. Una volta venuti a conoscenza del tipo di materiale visionato, l'attenzione è stata focalizzata sulla quantità di titoli di riviste e sull'aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale aperto.

Si è utilizzata la domanda 2.10 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno visionato del materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 76 utenti (ovvero il **54,68%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso ad una seconda domanda filtro :

(Se sì) Che tipo di materiale bibliografico ha consultato ?

- libri;
- riviste;
- opere di consultazione (enciclopedie, dizionari, codici, ecc.)

Da questo quesito è risultato che su un totale di 76 utenti che hanno risposto di sì alla 2.10, 71 (93,4%) hanno consultato libri, 16 (25,4%) hanno consultato riviste, e 11 (7,91%) opere di consultazione. Nella *Tabella 45* sono riportati i dati in relazione alle variabili sesso e laureando, nella quale i totali complessivi di riga non sono uguali al 100%, ossia ai 139 rispondenti, bensì superiori, in quanto ogni utente aveva la possibilità di aver visionato negli ultimi due mesi più di una tipologia di materiale bibliografico riservato alla consultazione (libri, riviste, opere di consultazione). Si può osservare che i laureandi hanno consultato soprattutto libri (95,83%) e riviste (37,5%), a differenza degli utenti non laureandi che oltre ai libri visionano prevalentemente opere di consultazione (17,31%). Da segnalare l'alta percentuale di studenti che visionano libri (in tutte le categorie) mentre tra le riviste specialistiche e le opere di consultazione il divario è più ridotto.

		DUEPUNTODIECIPUNTOUNO		
		LIBRI	RIVISTE	OPERE CONS.
SESSO	Femmina	88,24%	17,65%	11,76%
	Maschio	97,62%	23,81%	16,67%
LAUREANDO	No	92,31%	13,46%	17,31%
	Sì	95,83%	37,50%	8,33%

Tabella 45: Distribuzione degli utenti che hanno visionato materiale bibliografico riservato alla consultazione (libri, riviste, opere di consultazione) rispetto alle variabili sesso e laureando.

Solo i 16 utenti (25,4%) che hanno visionato riviste riservate alla consultazione negli ultimi due mesi hanno risposto all'ultima parte della domanda 2.10:

(Se ha consultato le riviste) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

1. Quantità di titoli delle riviste: osservando la *Tabella 46* si rileva che il giudizio complessivo relativo alla quantità di titoli delle riviste è positivo, 3,590. Gli utenti che sono maggiormente soddisfatti sono i laureandi (62,5%), che quindi fanno presente l'utilità delle riviste stesse anche nella compilazione della tesi.

		DUEPUNTODIECI_QUANTITA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	0,0%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	3.500
	maschio	10,0%	10,0%	10,0%	40,0%	30,0%	3.700
LAUREANDO	no	14,3%	14,3%	28,6%	14,3%	28,6%	3.286
	si	0,0%	12,5%	12,5%	50,0%	25,0%	3.875
Totale		6,07%	13,4%	21,1%	34,4%	25,1%	3.590

Tabella 46: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla quantità di titoli di riviste presenti in biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale: anche per quanto concerne il livello di aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale, si rileva un cospicuo tasso di soddisfazione del 63,7% (70,5% per gli utenti non laureandi). Il punteggio medio complessivo risulta infatti pari a 3.735.

		DUEPUNTODIECI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	4.167
	maschio	0,0%	30,0%	20,0%	30,0%	20,0%	0,0%	3.400
LAUREANDO	no	0,0%	14,3%	14,3%	28,6%	42,9%	0,0%	4.000
	si	0,0%	25,0%	25,0%	37,5%	12,5%	0,0%	3.375
Totale		0,0%	17,3%	19,0%	36,5%	27,2%	0,0%	3.735

Tabella 47: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello di aggiornamento delle riviste a scaffale aperto rispetto alle variabili sesso e laureando.

In riferimento alle riviste presenti in biblioteca si rileva un modesto grado di soddisfazione, anche se data la recente costituzione di questa biblioteca, e la quantità di riviste messe a disposizione è decisamente soddisfacente. Inoltre per quanto riguarda l'aggiornamento, è necessario tenere in considerazione anche la tempestività dei fornitori nell'effettuare le consegne, in quanto tali tempi incidono senz'altro su questo aspetto.

Domanda 2.11: “Negli ultimi due mesi ha utilizzato uno dei seguenti servizi?”

- servizio di prestito interbibliotecari (recupero e prestito di libri da altre biblioteche);
- servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca).

Negli ultimi anni si sono andati sempre più diffondendo alcuni servizi, definiti interbibliotecari, per il reperimento e il prestito di materiale che, non essendo presente in biblioteca, proviene da altre biblioteche. Tale servizio riduce notevolmente la perdita di tempo da parte dell'utente, che altrimenti avrebbe dovuto recarsi laddove in materiale è disponibile per prenderne possesso. La differenza tra il servizio interbibliotecario (ILL) e quello di *document delivery* (DD), consiste nel fatto che il primo consente il recupero e il prestito di libri presenti in altre biblioteche, mentre il secondo recupera e fornisce articoli di qualsiasi genere essi siano, non posseduti dalla biblioteca.

Si è utilizzata la domanda 2.11 come un doppio *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno utilizzato almeno uno dei due servizi sopracitati. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale degli 11 utenti ovvero il **7.91%** delle 139 unità che hanno risposto in modo affermativo ad almeno uno dei precedenti quesiti. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Tempi di evasione della richiesta: dai dati riportati in *Tabella 48* si può osservare che il 45% degli utenti di questi due servizi hanno espresso un giudizio che non è né positivo né negativo in relazione ai tempi necessari per il recupero del materiale richiesto. Il 32% si dichiara invece soddisfatto, in particolar modo gli studenti non laureandi (57%). Da sottolineare l'elevato numero di studenti che hanno risposto "non so" (10,42%).

		DUEPUNTOUNDICI_TEMPI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	0,0%	50,0%	33,33%	0,0%	16,67%	3.400
	Maschio	20,0%	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	3.200
LAUREANDO	No	0,0%	0,0%	42,86%	42,86%	14,28%	0,0%	3.714
	Sì	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	2.333
Totale		11,25%	0,0%	45,72%	24,05%	8,57%	10,42%	3.162

Tabella 48: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativi ai tempi di evasione delle richieste per il servizio di prestito bibliotecario e di document delivery rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Organizzazione dei servizi: per quanto concerne l'organizzazione dei servizi si osserva in *Tabella 49* che il 32,62% è soddisfatto; inoltre si rileva che il giudizio complessivo dei laureandi (2.333) risulta nettamente inferiore di quello

non laureandi (3.714), a causa dell'alta percentuale dei "non so". Il punteggio medio è uguale a quello della risposta precedente ed è pari a 3.162.

		DUEPUNTOUNDICI_ORGANIZZAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	0,0%	50,0%	33,33%	0,0%	16,67%	3.400
	Maschio	20,0%	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	3.200
LAUREANDO	No	0,0%	0,0%	42,86%	42,86%	14,28%	0,0%	3.714
	Si	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	2.333
Totale complessivo		11,25%	0,0%	45,72%	24,05%	8,57%	10,42%	3.162

Tabella 49: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'organizzazione dei servizi di prestito bibliotecario e di document delivery rispetto alle variabili sesso e laureando.

In riferimento al servizio di prestito interbibliotecario e quello di *document delivery* si è rilevata una percentuale di rispondenti molto bassa, 7.91%, questo significa che gli utenti di questi servizi sono molto pochi. Inoltre dall'analisi della domanda 1.10 (Tabella 10) è emerso che i laureandi utilizzano di più questi servizi; con un buon livello di soddisfazione. Per gli studenti non laureandi si sono invece registrati punteggi medi abbastanza bassi (anche se bisogna tener presente che questi ultimi rappresentano una minoranza).

Domanda 2.12: “Negli ultimi due mesi ha utilizzato il servizio di *reference* (ricerca bibliografica)?”

Valutare il servizio di *reference*, o di ricerca bibliografica, implica la determinazione del grado di soddisfazione degli utenti nel senso di facilità di accedere al servizio in tempi brevi e disponibilità del personale proposto, poiché per la fornitura del materiale bibliografico si richiede un contatto che si protrae nel tempo con il personale medesimo.

Si è utilizzata la domanda 2.12 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno utilizzato il servizio di *reference* negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 7 utenti (ovvero il **5.04%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Possibilità di ottenere un appuntamento in un breve periodo di tempo: da quanto si osserva in Tabella 50 la maggior parte degli utenti è rimasta soddisfatta dei tempi necessari per ottenere un appuntamento con il personale addetto, infatti il valor medio corrispondente è positivo, 3.600. Gli utenti più soddisfatti risultano essere quelli non laureandi (il 60%), in corrispondenza dei quali si rileva un punteggio medio pari a 4.200.

		DUEPUNTODODICI_FACILITA					
		1	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	Maschio	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.000
LAUREANDO	No	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	Si	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.000
Totale		0,0%	70,0%	0,0%	30,0%	0,0%	3.600

Tabella 50: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla possibilità di ottenere un appuntamento per il servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Risultati della ricerca: per quanto riguarda l'aspetto principale del servizio di *reference*, ovvero i risultati della ricerca, la maggior parte degli utenti, il 45%, ha espresso un giudizio che non è né positivo né negativo, in particolar modo i laureandi (50%). Il punteggio medio risulta comunque positivo (3.250), grazie alla piena soddisfazione degli utenti non laureandi (il 40%) il cui giudizio medio risulta essere pari a 4.000.

		DUEPUNTODODICI_RISULTATI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	4.000
	maschio	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	2.500
LAUREANDO	no	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	4.000
	si	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	2.500
Totale		0,0%	25,0%	45,0%	10,0%	20,0%	3.250

Tabella 51: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente ai risultati ottenuti con il servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference: le risposte date a tale quesito relativo al servizio di *reference* ricalcano in linea generale quelle del quesito precedente, tenuto conto che nella tabella sottostante si osserva che il punteggio medio degli studenti non laureandi è superiore al caso precedente (4.200), andando di conseguenza ad incidere su un risultato medio

che nel complesso è pari a 3.350, che però nasce da una rimarcabile differenza fra le risposte date rispettivamente da laureandi e non laureandi.

		DUEPUNTODODICI_DISP_PERS						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	maschio	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.500
LAUREANDO	no	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	si	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.500
Totale		0,0%	25,0%	45,0%	0,0%	30,0%	0,0%	3.350

Tabella 52: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso si è rilevato che solo il 5,04% degli utenti utilizza il servizio di *reference*, il quale è percepito comunque favorevolmente sia in relazione alla sua organizzazione che per i risultati, tenendo però conto di una generale uniformità dei giudizi dati in tutti e tre i quesiti da parte degli studenti.

Domanda 2.13: “Negli ultimi due mesi ha consultato le risorse elettroniche a disposizione?”

Con questa domanda si vuole cercare di cogliere suggerimenti per il miglioramento di questo servizio, si è quindi indagato sulla soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità delle banche dati e dei periodici elettronici in relazione alle diverse discipline, la facilità di orientamento e quindi di consultazione delle risorse. Inoltre data la difficoltà iniziale che un utente potrebbe riscontrare durante la navigazione, si vogliono conoscere le modalità di apprendimento nell'utilizzo delle risorse stesse (domanda 2.13.1).

Si è utilizzata la domanda 2.13 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno consultato le risorse elettroniche negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 35 utenti (ovvero il **25,18%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Numerosità delle banche dati disponibili per i suoi settori d'interesse: dalla lettura della *Tabella 53* risulta che la maggior parte degli utenti (53,1%) sono

soddisfatti della numerosità delle banche dati disponibili, infatti il giudizio medio risulta pari a 3.344.

		DUEPUNTOTREDICI_NUM_BANCHE						
		1	2	3	4	5	Non so	Media
SESSO	femmina	0,00%	7,14%	42,86%	42,86%	7,14%	0,00%	3.500
	maschio	9,52%	4,76%	23,81%	52,38%	4,76%	4,76%	3.400
LAUREANDO	no	4,55%	4,55%	27,27%	50,00%	9,09%	4,55%	3.571
	si	7,69%	7,69%	38,46%	46,15%	0,00%	0,00%	3.231
Totale		5,44%	6,04%	33,10%	47,85%	5,25%	2,33%	3.426

Tabella 53: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità delle banche dati rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Numerosità dei periodici elettronici disponibili per i suoi settori d'interesse: anche per quanto riguarda la numerosità dei periodici elettronici si rileva dalla *Tabella 54* un buon livello di soddisfazione degli utenti pari al 45,72%. Il punteggio medio è infatti positivo, 3.452.

		DUEPUNTOTREDICI_NUM_PERIODICI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	7,14%	7,14%	35,71%	28,57%	7,14%	14,29%	3.250
	maschio	0,0%	9,52%	33,33%	38,10%	14,29%	4,76%	3.600
LAUREANDO	No	4,55%	4,55%	36,36%	31,82%	9,09%	13,64%	3.421
	Si	0,0%	15,38%	30,77%	38,46%	15,38%	0,0%	3.538
Totale		2,92%	9,15%	34,05%	34,24%	11,48%	8,17%	3.452

Tabella 54: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità di periodici rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Facilità di consultazione delle risorse elettroniche: il 43,19% degli utenti giudica facile la consultazione delle risorse elettroniche, questo si può rilevare principalmente tra gli studenti laureandi; il cui giudizio medio è pari a 3.462 (*Tabella 55*).

		DUEPUNTOTREDICI_FAC_CONSULT						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	7,14%	50,0%	28,57%	14,29%	0,0%	3.500
	Maschio	4,76%	14,29%	38,10%	28,57%	14,29%	0,0%	3.333
LAUREANDO	No	4,55%	13,64%	40,91%	22,73%	18,18%	0,0%	3.364
	Si	0,0%	7,69%	46,15%	38,46%	7,69%	0,0%	3.462
Totale		2,33%	10,69%	43,79%	29,58%	13,61%	0,0%	3.415

Tabella 55: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla facilità di consultazione delle risorse elettroniche rispetto alle variabili sesso e laureando.

Le risorse elettroniche che la biblioteca mette a disposizione degli utenti sono risultate adeguate, soprattutto in relazione alla facilità di consultazione. Anche per quanto riguarda la numerosità delle banche dati si riscontra un giudizio positivo.

Anche alla seguente domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto in modo affermativo alla domanda *filtro* 2.13, ovvero 35 soggetti.

Domanda 2.13.1: “Come ha imparato ha utilizzare le risorse elettroniche?”

- tramite un corso all’utenza;
- attraverso le istruzioni dei bibliotecari;
- da un collega;
- da un docente;
- autodidatta;
- altro.

Nella *Tabella 56* è riportata la distribuzione degli utenti rispetto alle fonti da cui hanno appreso l’utilizzo delle risorse elettroniche in base alle variabili sesso e laureando. Come si può osservare più della metà degli utenti (65.2%) è autodidatta e solo l'8,17% ha imparato usare le risorse elettroniche grazie all’aiuto di un bibliotecario.

		DUEPUNTOTREDICIPUNTOUNO					
		Altro	autodidatta	bibliotecari	Collega	corso	docente
SESSO	femmina	0,0%	64,29%	14,29%	21,43%	0,0%	0,0%
	maschio	0,0%	61,90%	4,76%	33,33%	0,0%	0,0%
LAUREANDO	no	0,0%	50,0%	13,64%	36,36%	0,0%	0,0%
	si	0,0%	84,62%	0,0%	15,38%	0,0%	0,0%
Totale		0,0%	65,20%	8,17%	26,63%	0,0%	0,0%

Tabella 56: Distribuzione delle fonti da cui gli utenti hanno imparato a utilizzare le risorse elettroniche rispetto alle variabili sesso e laureando.

Domanda 2.14: “Relativamente ai libri di ”testo” indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:”

Questa batteria di domande riguarda quell’insieme del materiale bibliotecario contrassegnato dalla dicitura “testo” relativo al materiale necessario per il superamento degli esami universitari attraverso lo studio dei libri di testo adottati dai docenti.

Questa domanda, ad differenza di quelle analizzate finora, non prevede un quesito *filtro*, quindi le percentuali di seguito riportate si riferiscono a tutti i 139 utenti che hanno partecipato all'indagine.

1. Quantità dei libri disponibili: dalla *Tabella 57* si osserva che il 45.89% degli utenti giudica la quantità dei libri disponibili sufficiente alle loro necessità. Il punteggio medio, pari a 3.328, mette in evidenza questa situazione. Gli utenti laureandi (47.73%) risultano essere più soddisfatti di quelli non laureandi (44,57%).

		DUEPUNTOQUATTORDICI_QUANTITA						MEDIA
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	7,94%	17,46%	23,81%	36,51%	4,76%	9,52%	3.140
	maschio	1,32%	15,79%	27,63%	35,53%	14,47%	5,26%	3.486
LAUREANDO	no	4,35%	16,30%	27,17%	36,96%	7,61%	7,61%	3.294
	si	4,55%	15,91%	25,00%	34,09%	13,64%	6,82%	3.390
Totale		4,54%	16,37%	25,90%	35,77%	10,12%	7,30%	3.328

Tabella 57: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla quantità dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Disponibilità di più copie dello stesso libro: valutando attentamente tale aspetto si osserva che il giudizio complessivo è nettamente negativo, 2.468, anzi è il valore più basso registrato in tutte le domande analizzate finora. Ben 31,49% dei rispondenti esprime “insoddisfazione”, e addirittura il 13,57% “molta insoddisfazione” (*Tabella 58*).

		DUEPUNTOQUATTORDICI_PIU_COPIE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	15,87%	26,98%	28,57%	6,35%	3,17%	19,05%	2.431
	maschio	10,53%	35,53%	32,89%	6,58%	3,95%	10,53%	2.529
LAUREANDO	no	11,96%	29,35%	30,43%	8,70%	2,17%	17,39%	2.513
	si	15,91%	34,09%	34,09%	2,27%	4,55%	9,09%	2.400
Totale		13,57%	31,49%	31,50%	5,97%	3,46%	14,01%	2.468

Tabella 58: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla disponibilità di più copie dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Aggiornamento delle edizioni: in *Tabella 59*, per quanto riguarda l'aggiornamento delle edizioni dei libri di testo si osserva un giudizio medio più favorevole rispetto a quello rilevato nel quesito precedente. Tuttavia la maggior

parte degli utenti (35,16%) esprime un giudizio né positivo né negativo su questo aspetto e il 14,94% dichiara di non avere un'opinione in merito.

		DUEPUNTOQUATTORDICI_AGGIORNAMENTO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	Femmina	3,17%	6,35%	36,51%	36,51%	4,76%	12,70%	3.382
	maschio	1,32%	7,89%	32,89%	23,68%	17,11%	17,11%	3.571
LAUREANDO	no	2,17%	8,70%	32,61%	30,43%	9,78%	16,30%	3.442
	si	2,27%	4,55%	38,64%	27,27%	13,64%	13,64%	3.526
Totale		2,23%	6,87%	35,16%	29,47%	11,32%	14,94%	3.480

Tabella 59: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello di aggiornamento delle edizioni dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

2.4 PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITÀ DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI

La terza e ultima parte del questionario si compone di una sola batteria di domande relativa alla raccolta dei dati inerenti l'importanza di tutti gli aspetti bibliotecari valutati durante la seconda parte del questionario medesimo.

E' importante quindi precisare che in questa parte del questionario non si valuterà più il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari (su una scala di valori da 1 a 5, in cui il livello 1 sta a indicare molto insoddisfatto e il livello 5 molto soddisfatto); bensì il livello d'importanza che gli utenti assegnano ad ogni servizio bibliotecario su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per l'utente, e il livello 5 indica che il servizio è molto importante per l'utente.

Oltre ai servizi offerti in senso lato, quali servizio di prestito, di consultazione, di ricerca in OPAC, di accesso alle risorse elettroniche, di *reference* e interbibliotecari, si è voluto indagare anche sull'importanza attribuita ad altri aspetti, quali l'orario di apertura al pubblico, la numerosità dei posti a sedere, la ricchezza e la varietà del patrimonio bibliografico e la collocazione dei libri a scaffale aperto.

L'utilità di indagare sull'importanza attribuita ai singoli aspetti che regolano la quotidiana vita bibliotecaria e non solo sul giudizio dell'utente sugli aspetti stessi, è esplicitamente previsto da IFLA (International Federation of Library Associations

and Istitution), mentre l'ISO 11620 sembra non ritenerla altrettanto fondamentale. In realtà l'indicazione dell'importanza dei singoli aspetti è utile come peso per ponderare il valore dei giudizi.

Domanda 3.1: "A ciascuno dei seguenti aspetti relativi alla biblioteca attribuisca un livello di importanza su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per lei, e il livello 5 indica che il servizio è molto importante."

A questo quesito hanno avuto accesso tutti gli utenti che hanno partecipato all'indagine, quindi le percentuali delle tabelle di seguito riportate sono riferite al totale dei 139 utenti.

1. Orario di apertura: come si può osservare dalla lettura della *Tabella 60* il 77,82% dei rispondenti hanno assegnato a questo aspetto un alto livello d'importanza, infatti il punteggio medio è pari a 4.068. Gli utenti che valutano fondamentale l'orario di apertura della biblioteca sono gli studenti laureandi con un punteggio medio pari a 4.295 che è decisamente superiore di quello dei non laureandi (3.902).

		TREPUNTOUNO_ORARIO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	1,59%	4,76%	14,29%	53,97%	25,40%	0,0%	3.968
	maschio	1,32%	3,95%	19,74%	32,89%	42,11%	0,0%	4.105
LAUREANDO	no	2,17%	3,26%	21,74%	47,83%	25,00%	0,0%	3.902
	si	0,00%	6,82%	9,09%	31,82%	52,57%	0,0%	4.295
Totale		1,27%	4,70%	16,21%	41,63%	36,19%	0,0%	4.068

Tabella 60: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente all'orario di apertura della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Numero posti a sedere: dalla lettura della *Tabella 61* si rileva che anche questo è un aspetto piuttosto rilevante per l'utenza della biblioteca, infatti ben il 77,22% colloca la numerosità dei posti a sedere tra i fattori di notevole importanza. Il punteggio medio è pari a 4.170.

		TREPUNTOUNO_POSTI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	7,94%	9,52%	26,98%	52,38%	0,0%	4.175
	maschio	2,63%	11,84%	13,16%	17,11%	55,26%	0,0%	4.105
LAUREANDO	no	3,26%	13,04%	15,22%	20,65%	47,83%	0,0%	3.967
	si	2,27%	4,55%	4,55%	25,00%	63,64%	0,0%	4.432
Totale		2,83%	9,34%	10,61%	22,44%	54,78%	0,0%	4.170

Tabella 61: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al numero di posti a sedere della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Ricchezza e varietà patrimonio bibliografico: questo aspetto risulta essere ancora più importante di quelli visti precedentemente, infatti il valor medio rilevato è pari a 4.268. La percentuale degli utenti che hanno giudicato la ricchezza bibliografica “importante” o “molto importante” corrisponde all’80,96%.

		TREPUNTOUNO_RICCHEZZA						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	1,59%	11,11%	23,81%	58,73%	1,59%	4.355
	maschio	5,26%	1,32%	14,47%	30,26%	48,68%	0,0%	4.158
LAUREANDO	no	5,43%	0,0%	16,30%	29,35%	48,91%	0,0%	4.163
	si	2,27%	4,55%	6,82%	22,73%	61,36%	2,27%	4.395
Totale		4,04%	1,86%	12,18%	26,54%	54,42%	0,97%	4.268

Tabella 62: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente ricchezza del patrimonio bibliografico della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

4. Collocazione dei libri a scaffale aperto: l’importanza percepita dagli utenti in relazione a questo aspetto è lievemente inferiore ai fattori analizzati finora, infatti osservando la *Tabella 63* si osserva che il 64,79% la ritiene fondamentale. I laureandi sono quelli che riconoscono maggiormente l’utilità di questo servizio, probabilmente perché effettuando maggiori ricerche bibliografiche per la redazione della tesi, si rendono conto del risparmio di tempo che si ottiene non dovendo sempre chiedere ai bibliotecari di recuperare il materiale ricercato. Inoltre avendo libero accesso agli scaffali un utente ha la possibilità trovare altro materiale mentre sta cercando determinati testi.

		TREPUNTOUNO_COLLOCAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	1,59%	19,05%	44,44%	31,75%	0,0%	4.000
	maschio	1,32%	7,89%	36,84%	25,00%	28,95%	0,0%	3.724
LAUREANDO	no	2,17%	6,52%	30,43%	35,87%	25,00%	0,0%	3.750
	si	2,27%	2,27%	27,27%	31,82%	36,36%	0,0%	3.977
Totale		2,23%	4,57%	28,40%	34,28%	30,51%	0,0%	3.863

Tabella 63: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente alla collocazione a scaffale aperto della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

5. Disponibilità di un OPAC: dalla *Tabella64* si rileva che il 41,47% dei rispondenti valutano importante la disponibilità di un catalogo on-line, il quale consente di effettuare ricerche in maniera semplice e rapida. Tuttavia dato la funzione indispensabile che svolge questo tipo di servizio, ci saremmo aspettati di rilevare un valor medio, relativo all'importanza percepita, più alto di quello risultato (3.417). Gli utenti che apprezzano di più la disponibilità dell'OPAC sono i laureandi (52,27%) con un giudizio medio pari a 3.524.

		TREPUNTOUNO_OPAC						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	4,76%	1,59%	39,68%	30,16%	12,70%	11,11%	3.500
	maschio	7,89%	9,21%	31,58%	22,37%	15,79%	13,16%	3.333
LAUREANDO	no	6,52%	6,52%	38,04%	19,57%	13,04%	16,30%	3.312
	si	6,82%	4,55%	31,82%	36,36%	15,91%	4,55%	3.524
Totale		6,50%	5,47%	35,28%	27,11%	14,36%	11,28%	3.417

Tabella 64: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente alla disponibilità di un OPAC della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

6. Accesso alle risorse elettroniche: anche se nel complesso l'importanza assegnata a questo tipo di attività non risulta tra le più alte per quelle osservate fino ad ora, si può affermare che il servizio non si presenta indifferente agli utenti, ma anzi è particolarmente apprezzato dagli studenti laureandi, con un valor medio pari a 3.643.

		TREPUNTOUNO_RISORSE_EL						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	6,35%	30,16%	44,44%	11,11%	4,76%	3.567
	maschio	2,63%	11,84%	39,47%	22,37%	17,11%	6,58%	3.423
LAUREANDO	no	2,17%	10,87%	40,22%	30,43%	9,78%	6,52%	3.372
	si	4,55%	6,82%	27,27%	36,36%	20,45%	4,55%	3.643
Totale		3,13%	8,97%	34,28%	33,40%	14,61%	5,60%	3.501

Tabella 65: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente all'accesso alle risorse elettroniche della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

7. Servizio di prestito: come era prevedibile il servizio di prestito risulta essere uno tra i fattori determinanti per la valutazione di una biblioteca, con un punteggio medio pari a 4.166 è tra i più alti rilevati.

Dalla lettura della *Tabella 66* si rileva che il 26,51% dei rispondenti trova tale servizio “importante” e ben il 46,51% lo considera “molto importante”. Gli utenti che lo valutano fondamentale, sono soprattutto i laureandi (59,09%).

		TREPUNTOUNO_PRESTITO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	0,0%	12,70%	30,16%	49,21%	4,76%	4.283
	maschio	3,95%	1,32%	23,68%	25,0%	40,79%	5,26%	4.028
LAUREANDO	no	4,35%	0,0%	20,65%	30,43%	36,96%	7,61%	4.035
	si	2,27%	2,27%	15,91%	20,45%	59,09%	0,0%	4.318
Totale		3,44%	0,90%	18,24%	26,51%	46,51%	4,41%	4.166

Tabella 66: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di prestito della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

8. Servizio di consultazione di libri e riviste: anche questo risulta essere uno dei servizi principali per gli utenti, in quanto il 34.26% degli utenti lo ha valutato “importante” e il 36.08% “molto importante”. Il punteggio medio è 3.964. Osservando la *Tabella 67* si nota che per gli studenti laureandi la consultazione di libri e riviste è ritenuta più importante rispetto agli altri utenti.

		TREPUNTOUNO_CONSULTAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	1,59%	20,63%	36,51%	36,51%	1,59%	4.032
	maschio	5,26%	3,95%	23,68%	31,58%	34,21%	1,32%	3.867
LAUREANDO	no	5,43%	2,17%	27,17%	32,61%	30,43%	2,17%	3.822
	si	2,27%	4,55%	13,64%	36,36%	43,18%	0,0%	4.136
Totale		4,04%	3,06%	21,28%	34,26%	36,08%	1,27%	3.964

Tabella 67: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di consultazione di libri e riviste rispetto alle variabili sesso e laureando.

9. Servizi interbibliotecari (*document delivery*, prestito interbibliotecario): si osserva dai dati riportati in *Tabella 69* che questo è uno dei servizi ritenuti meno importanti dagli utenti della biblioteca, in quanto in corrispondenza di questa attività si rileva uno tra i valori medi più bassi registrati finora (3.426). Tuttavia questo era un risultato prevedibile, in quanto i servizi interbibliotecari sono risultati anche quelli meno utilizzati (si ricorda che solo 11 gli utenti tra i 139 rispondenti hanno usufruito di questi servizi).

		TREPUNTOUNO_INTERBIBLIOTECARI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	6,35%	0,0%	36,51%	22,22%	19,05%	15,87%	3.566
	maschio	2,63%	9,21%	36,84%	19,74%	11,84%	19,74%	3.361
LAUREANDO	no	2,17%	5,43%	40,22%	18,48%	17,39%	16,30%	3.519
	si	9,09%	4,55%	31,82%	25,00%	9,09%	20,45%	3.257
Totale		5,06%	4,80%	36,35%	21,36%	14,34%	18,09%	3.426

Tabella 69: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente ai servizi interbibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

10. Servizio di *reference* (ricerca bibliografica): osservando la *Tabella 70* si rileva che il servizio *reference* è ritenuto importante dal 34,57% degli utenti e indifferente dal 39,88%. Si può quindi dedurre che questo non sia uno dei fattori determinanti nella valutazione della biblioteca, ma uno tra i servizi meno fondamentali forniti dalla stessa.

Questo dato è ben fotografato da un risultato medio totale che si attesta ad un valore pari a 3.381, con una sorprendente prevalenza registrata dagli studenti non laureandi.

		TREPUNTOUNO_REFERENCE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	4,76%	0,0%	41,27%	25,40%	17,46%	11,11%	3.571
	maschio	6,58%	2,63%	40,76%	19,74%	7,89%	22,37%	3.254
LAUREANDO	no	4,35%	1,09%	45,65%	18,48%	15,22%	15,22%	3.462
	si	9,09%	2,27%	31,82%	29,55%	4,55%	22,73%	3.235
Totale		6,19%	1,50%	39,88%	23,29%	11,28%	17,86%	3.381

Tabella 70: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di *reference* rispetto alle variabili sesso e laureando

CONCLUSIONI

Il questionario somministrato agli utenti della biblioteca di Milano-Bicocca, oltre a raccogliere il livello di soddisfazione percepito dall'utenza relativamente ai servizi erogati, ha rilevato anche il grado di importanza riconosciuto dagli utenti in riferimento ai singoli aspetti. Come precedentemente spiegato il questionario si compone di tre macroaree:

- PARTE PRIMA: raccolta delle informazioni generali sull'utente;
- PARTE SECONDA: rilevazione delle valutazioni inerenti ai servizi offerti dalla biblioteca, facendo esprimere agli utenti il livello di soddisfazione percepito in relazione ad ogni aspetto;
- PARTE TERZA: acquisizione delle informazioni sull'utilità degli aspetti prima valutati, rilevando il grado d'importanza percepito dall'utente in riferimento ad ogni singolo servizio.

Tramite l'analisi incrociata dei dati raccolti nella seconda e terza parte del questionario, è possibile a questo punto, individuare i servizi e gli aspetti bibliotecari che si mostrano più carenti e bisognosi di un intervento migliorativo, e quelli che rappresentano invece "i punti di forza" della biblioteca. Includendo per ogni aspetto un quesito relativo alla sua "importanza", si introduce un ulteriore elemento che, combinato col "giudizio", consente di individuare quattro situazioni in riferimento allo stato attuale dei servizi analizzati e di definire i livelli di priorità rispetto agli interventi correttivi da effettuare:

1. Alto grado d'importanza/soddisfazione (o molta soddisfazione): questa combinazione segnala i veri punti di forza del servizio, per i quali ci si preoccuperà di conservare e consolidare i livelli di erogazione raggiunti attuando un'azione di mantenimento dello standard qualitativo;
2. Alto grado d'importanza/insoddisfazione (o molta insoddisfazione): questa combinazione di giudizi evidenzia le autentiche aree di crisi del servizio, per le quali è necessario pianificare i primi interventi di equilibrio; in altre parole l'azione deve essere immediata;

3. Basso grado d'importanza/soddisfazione (o molto soddisfazione): per questi elementi di servizio non sembrano necessari nell'immediato significativi interventi. Il basso giudizio di importanza segnala però che non sono questi i fattori su cui l'azione d'intervento si rende necessaria nel caso in cui le risorse impegnate potrebbero essere più utili per altri servizi;

4. Basso grado d'importanza/insoddisfazione (o molta insoddisfazione): sono voci di servizio che necessitano di interventi migliorativi, pur non rivestendo un ruolo determinante all'interno della relativa scala di priorità. In altre parole, l'azione di intervento non è urgente.

Osservando gli intervalli di variazione assunti dalle variabili nella nostra indagine ho poi deciso di interpretare il livello di soddisfazione dei servizi analizzati nel modo seguente:

- “molta insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell'intervallo [2.579-2.900];
- “insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell'intervallo [2.901-2.999];
- “soddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono per valori medi compresi nell'intervallo [3.001-3.099] (il valore 3 è escluso da questo intervallo perché rappresenta il valore d'indifferenza);
- “molta soddisfazione” per valori medi compresi nell'intervallo [3.100-4.222].

Per quanto riguarda il livello d'importanza percepito dagli utenti, nonostante si siano registrati valori positivi per tutti i servizi, ho considerato:

- “alto grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [4.268 – 4.068];
- “basso grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [3.964 – 3.381].

Ecco la tabella riepilogativa contenente i dati incrociati importanza/soddisfazione:

<u>DOMANDA</u>	<u>IMPORTANZA</u>		<u>SODDISFAZIONE</u>
RICCHEZZA COLLEZ.	4.268		3.559
POSTI	4.170		2.579
PRESTITO	4.166	<i>prenotazione libri</i>	3.159
		<i>aiuto personale</i>	3.688
		<i>durata prestito</i>	3.027
		<i>n° libri a prest .contem.</i>	3.140
		<i>attesa prestito</i>	3.346
		<i>servizi web</i>	3.031
ORARIO	4.068	<i>apertura giornaliera</i>	3.607
		<i>apertura settimanale</i>	3.608
CONSULTAZIONE	3.964	<i>stato conservaz. volumi</i>	4.222
		<i>collocazione</i>	3.611
		<i>tempi di ricollocazione</i>	3.684
		<i>tempi materiale a magaz</i>	3.120
		<i>quantità riviste</i>	3.590
		<i>aggiornamento riviste</i>	3.735
COLLOCAZIONE	3.863		4.099
RISORSE ELETTRON.	3.501	<i>num. banche dati</i>	3.426
		<i>num. periodici elettron.</i>	3.452
		<i>facilità consultazione</i>	3.415
SERV. INTERBIBLIOT.	3.426	<i>tempi di attesa</i>	2.874
		<i>organizzazione</i>	2.874
OPAC	3.417	<i>facilità consultazione</i>	3.380
		<i>aiuto on-line</i>	3.281
		<i>chiarezza informazioni</i>	3.281
		<i>veridicità informazioni</i>	3.879
		<i>num. terminali</i>	3.426
		<i>assistenza</i>	3.576
REFERENCE	3.381	<i>tempi di attesa</i>	3.600
		<i>risultati di ricerca</i>	3.250
		<i>disponibilità personale</i>	3.350

Tabella riepilogativa con dati incrociati riguardanti il grado di importanza e soddisfazione

1. Tra gli aspetti valutati dagli utenti come “molto importanti” e con un buon livello di prestazione si distinguono:
 - la ricchezza della collezione;
 - il servizio di prestito, soprattutto in relazione all’aiuto del personale e ai tempi di attesa per i quali si rileva “molta soddisfazione” da parte degli utenti;
 - l’orario, sia riguardo l’apertura giornaliera che quella settimanale.
2. Tra i servizi percepiti invece con un “alto grado d’importanza”, ma per i quali si è rilevata “molta insoddisfazione” rientra unicamente il numero dei posti a sedere.
3. Aspetti per i quali gli utenti hanno riconosciuto una minore importanza rispetto ai precedenti, ma che comunque riscuotono una buona soddisfazione sono:
 - il servizio di consultazione di libri e riviste, all’interno del quale spicca la notevole soddisfazione degli utenti per lo stato di conservazione dei volumi;
 - la collocazione dei libri a scaffale aperto;
 - l’accesso alle risorse elettroniche;
 - la disponibilità di un OPAC;
 - il servizio di *reference* (ricerca bibliografica).
4. L’unica prestazione rilevata nella sede della biblioteca di scienze con un “basso grado d’importanza” e per il quale si percepisce un modesto livello d’insoddisfazione risulta essere quella inerente ai servizi interbibliotecari, sia in relazione ai tempi di attesa che alla loro organizzazione.

Nel complesso si può quindi affermare che la biblioteca di scienze dell’ateneo di Milano-Bicocca offre un servizio efficiente rispetto alla maggior parte dei servizi prestati e, in particolare, in riferimento a quelli che sono necessari per le funzioni svolte da una “normale” biblioteca, come per esempio il prestito in relazione all’aiuto offerto dal personale e ai tempi di attesa, l’orario di apertura e la ricchezza del patrimonio bibliografico.

Inoltre è bene tenere presente che i servizi sono erogati grazie a un numero relativamente contenuto di persone, rispetto all'utenza potenziale e alle possibili richieste. Quindi alcune delle difficoltà riscontrate dagli utenti nelle prestazioni erogate sono giustificate da questa carenza e anche dal fatto che tra il personale impiegato sono presenti anche semplici studenti universitari, che talvolta possono essersi rivelati poco competenti nella soddisfazione di alcune esigenze manifestate dell'utenza.

D'altra parte, nel corso dello sviluppo avvenuto abbastanza rapidamente dalla sua fondazione, la biblioteca ha scelto di attivare tutti i servizi che avrebbero potuto essere utili per gli utenti; ora inizia la fase critica di consolidamento dei buoni risultati raggiunti e il potenziamento di quelle aree strategiche che dovranno divenire punti di forza per il futuro.

ALLEGATO

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
DELLA BIBLIOTECA DI ATENEO DELL'UNIVERSITÀ DEGLI
STUDI DI MILANO-BICOCCA**

PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

1.1) Data di nascita gg/mm/aa

1.2) Sesso

M

F

1.3) Tipologia di utente

o Studente (diploma, laurea quadriennale, triennale, specialistica, master, corso di perfezionamento)

 dell'ateneo di altro ateneo

Se studente dell'ateneo:

Anno di frequenza 1 2 3 4 5 6 7

E' laureando? Si No

Corso di studi (specificare quale corso di diploma, di laurea, master o di perfezionamento)

Se studente di altro ateneo:

Università

Anno di frequenza 1 2 3 4 5 6 7

E' laureando? Si No

Corso di studi (specificare quale corso di diploma, di laurea, master o di perfezionamento)

- o Dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista
dell'ateneo di altro ateneo

Se dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista dell'ateneo:

Disciplina

Se dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista di altro ateneo:

Università

Disciplina

- o Utente convenzionato

1.4) E' la prima volta che frequenta questa biblioteca?

Si No

(Se sì) vai alla 1.8

1.5) Ha frequentato altre biblioteche dell'ateneo di Milano-Bicocca oltre a questa negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Quale?

Centrale

Scienze

Medicina

1.6) Ha frequentato altre biblioteche (di qualsiasi genere) negli ultimi due mesi?

Si No

1.7) Perché sta entrando in questa biblioteca?

studiare con materiale proprio

utilizzare il servizio di prestito di materiale bibliografico

consultare libri/riviste

consultare risorse elettroniche

effettuare una ricerca nell'OPAC (catalogo on-line)

utilizzare il servizio di reference (ricerca bibliografica)

utilizzare i servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario, document delivery)

1.8) Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca?

dal sito dell'ateneo

dai docenti

dai colleghi

da materiale informativo

1.9) Quante volte ha frequentato questa biblioteca negli ultimi due mesi, a parte oggi?

quasi tutti i giorni

più di una volta a settimana

una volta a settimana

qualche volta al mese

una volta al mese

mai (fine del questionario)

1.10) Indichi i **due** motivi principali per i quali si è recato in questa biblioteca negli ultimi due mesi?

studiare con materiale proprio

utilizzare il servizio di prestito di materiale bibliografico

consultare libri/riviste

consultare risorse elettroniche

effettuare una ricerca nell'OPAC

utilizzare il servizio di reference (ricerca bibliografica)

utilizzare i servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario, document delivery)

1.11) E' a conoscenza del fatto che ci sono degli studenti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari?

Si No

PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEO FREQUENTATA ABITUALMENTE

Per ogni quesito che le verrà proposto, indichi su una scala da 1 a 5 il suo livello di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio offerto dalla biblioteca in cui si sta recando. Nel caso in cui non sia in grado di dare un giudizio barri la casella del NON SO

Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5

2.1) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente all'**orario di apertura** della biblioteca

♦ orario d'apertura giornaliero (9.00-18.30)

1 2 3 4 5 non so

♦ apertura settimanale (lun-ven)

1 2 3 4 5 non so

2.2) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente ai **bibliotecari** in servizio presso la biblioteca per quello che concerne

♦ disponibilità

1 2 3 4 5 non so

♦ competenza

1 2 3 4 5 non so

♦ numerosità

1 2 3 4 5 non so

2.3) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente agli **spazi fisici** della biblioteca

♦ facilità a orientarsi (segnaletica)

1 2 3 4 5 non so

♦ silenziosità dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

♦ luminosità dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

♦ pulizia dei locali

1 2 3 4 5 non so

♦ comfort dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

♦ numero posti a sedere

1 2 3 4 5 non so

2.4) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente alla **capacità di comunicazione** della biblioteca

♦ informazione sui servizi offerti dalla biblioteca

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di venire a conoscenza di eventuali inconvenienti (riduzione dell'orario di apertura, chiusura, sospensione temporanea dei servizi) in tempi adeguati

1 2 3 4 5 non so

♦ efficacia delle modalità utilizzate (avvisi in bacheca, avvisi sul Web, comunicazioni da parte dei bibliotecari)

1 2 3 4 5 non so

2.5) Ha mai letto la Carta dei Servizi della biblioteca?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ chiarezza delle informazioni contenute

1 2 3 4 5 non so

♦ efficacia delle informazioni contenute

1 2 3 4 5 non so

2.6) Ha visitato il sito Web della biblioteca negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ facilità a orientarsi nel sito

1 2 3 4 5 non so

♦ forma grafica del sito

1 2 3 4 5 non so

♦ chiarezza dei contenuti

1 2 3 4 5 non so

♦ completezza delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

♦ aggiornamento del sito

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di comunicare con il personale via e-mail

1 2 3 4 5 non so

2.7) Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ facilità di consultazione

1 2 3 4 5 non so

♦ aiuto on-line offerto dal sito

1 2 3 4 5 non so

♦ chiarezza delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

♦ veridicità delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

2.7.1) Quante volte ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?

quasi tutti i giorni

almeno una volta a settimana

meno di una volta a settimana

2.7.2) Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC in biblioteca negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ numerosità dei terminali

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di avere assistenza per la ricerca

1 2 3 4 5 non so

2.7.3) Utilizza l'OPAC più frequentemente in biblioteca o all'esterno della biblioteca?

in biblioteca

all'esterno della biblioteca

2.8) Ha preso in prestito o consultato in sede del materiale negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ quantità del materiale bibliografico

1 2 3 4 5 non so

♦ stato di conservazione del materiale bibliografico

1 2 3 4 5 non so

♦ facilità a reperire il materiale bibliografico sugli scaffali (collocazione)

1 2 3 4 5 non so

♦ tempi per la ricollocazione del materiale utilizzato

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico (a scaffale aperto)

1 2 3 4 5 non so

♦ tempi per avere il materiale a magazzino

1 2 3 4 5 non so

2.9) Ha preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ prenotazione di libri eventualmente già in prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ aiuto del personale se non si trova il materiale

1 2 3 4 5 non so

♦ durata del prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ numero di libri ottenibili in prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ attesa per il prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ servizi via Web

1 2 3 4 5 non so

2.10) E' venuto in biblioteca per visionare del (accedere) materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Che tipo di materiale bibliografico ha consultato?

libri

riviste

opere di consultazione (enciclopedie, dizionari, codici, ecc.)

(Se ha consultato le riviste) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ quantità di titoli delle riviste

1 2 3 4 5 non so

♦ aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale

1 2 3 4 5 non so

2.11) Negli ultimi due mesi ha utilizzato uno dei seguenti servizi:

♦ servizio di prestito interbibliotecario (recupero e prestito di libri da altre biblioteche)

Si No

♦ servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca)

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ tempi di evasione della richiesta

1 2 3 4 5 non so

♦ organizzazione dei servizi

1 2 3 4 5 non so

2.12) Negli ultimi due mesi ha utilizzato il servizio di reference (ricerca bibliografica)?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ possibilità di ottenere un appuntamento in un breve periodo di tempo

1 2 3 4 5 non so

♦ risultati della ricerca

1 2 3 4 5 non so

- ♦ disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference

1 2 3 4 5 non so

2.13) Negli ultimi due mesi ha consultato le risorse elettroniche a disposizione?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

- ♦ numerosità delle banche dati disponibili per i suoi settori d'interesse

1 2 3 4 5 non so

- ♦ numerosità dei periodici elettronici disponibili per i suoi settori d'interesse

1 2 3 4 5 non so

- ♦ facilità di consultazione delle risorse elettroniche

1 2 3 4 5 non so

2.13.1) Come ha imparato a utilizzare le risorse elettroniche?

tramite un corso all'utenza

attraverso le istruzioni dei bibliotecari

da un collega

da un docente

autodidatta

altro

2.14) Relativamente ai libri di TESTO indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

- ♦ quantità dei libri disponibili

1 2 3 4 5 non so

- ♦ disponibilità di più copie dello stesso libro

1 2 3 4 5 non so

- ♦ aggiornamento delle edizioni

1 2 3 4 5 non so

PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITA' DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI

3.1) A ciascun dei seguenti aspetti relativi alla biblioteca attribuisca un livello di importanza su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per lei , e il livello 5 indica che il servizio è molto importante.

♦ orario di apertura

1 2 3 4 5

♦ numero posti a sedere

1 2 3 4 5

♦ ricchezza e varietà patrimonio bibliografico

1 2 3 4 5

♦ collocazione dei libri a scaffale aperto

1 2 3 4 5

♦ disponibilità di un OPAC

1 2 3 4 5

♦ accesso alle risorse elettroniche

1 2 3 4 5

♦ servizio di prestito

1 2 3 4 5

♦ servizio di consultazione di libri/riviste

1 2 3 4 5

♦ servizi interbibliotecari (document delivery, prestito interbibliotecario)

1 2 3 4 5

♦ servizio di reference (ricerca bibliografica)

1 2 3 4 5